Route Educational & Social Science Journal

Volume 5(13),December 2018

Artical History

Received/ Geliş	Accepted/ Kabul	Available Online/yayınlanma
10.11.2018	29.11.2018	1.12.2018

الادارة الالكترونية كاستراتيجية معتمدة لتنمية موارد معرفية تستجيب لمتطلبات الاقتصاد الرقمي

Title of the intervention: Electronic administration as an approved strategy to develop knowledge resources that respond to the requirements of the digital economy

الدكتورة: بلغنامي نجاة وسيلة
Dr Belghanami Nadjat Wassila

الدكتورة: فردي حماد
Dr Fardi Hammad

المركز الجامعي على كافي بتندوف – الجزائر

الملخص:

أسدل واقع العولمة الذي نعيشه الستار على ولادة مشهد عالمي جديد، يقوم على تطوير و إنتاج النظم المعرفية التي تحولت إلى قوة إنتاج أساسية، ترتكز على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باعتبارها المحرك الأساسي لتطور منظمات الاعمال. التي تزامنت مع ثورة رقمية و معرفية تمخض عنها ظهور العديد من المفاهيم العلمية الحديثة : مثل الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني والنقود الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وغيرها من المصلحات الدخيلة للعمل الإداري ، عليه في هذا الورقة البحثية سوف نلقي الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية، نماذج تطبيقها، و اثر تبنيها في المؤسسات كمدخلات لتنمية راس المال الفكري .

الكلمات المفتاحية : ادارة بلا ورق، المنظمة الذكية، تكنولوجيا المعلومات،الأصول الإبداعية،الحكومة الالكترونية

مدخل:

نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات و توسيع قاعدة تدفق المعلومات بين اصحاب المصلحة من جمهور المستخدمين من المواطنين، ومنشآت الأعمال، والمنظمات المدنية الأخرى ، خاصة بعد ربطها بآليات اتصال أفضل وأسرع متمثلة في الشبكات العنكبوتية لتمكينهم من الاستفادة من المعلومات المراد الحصول عليها من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي. أدى ذلك إلى زيادة شفافية الإدارة، وتقديم خدمة أكثر جودة وبتكلفة أقل، لتعظيم المصلحة العامة لقاء الاستجابة لحاجاتهم ومتطلباتهم ،بإجراءات يسيرة وسريعة ومبسطة، بدلا من الذهاب إلى أماكن محددة لإنجاز أعمال ورقيه موفرة ساعات طويلة من متاعب الانتظار في طوابير مملة. من هنا اتجهت غالبية الدول إلى تبني مدخل الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الأساليب الحديثة في الإصلاح الإداري؛ الذي يقوم بتوظيف تقنيات المعلومات والاتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمات لأصحاب المصلحة الذين يتحولون من مستفيدين من تلقي الخدمة الى مشاركين و فاعلين في صنع القرار . إن الانتقال الواضح إلى اقتصاد المعرفة فضلا عن ظهور مجتمعات المعلومات و المعرفة و بالتالي التحول من المادة إلى المعرفة بالاعتماد على

راس المال الفكري[1] القائم على الخبرة و المعرفة . أدى بالمؤسسات بالتفكير بصيغة جديدة لإدارة المعرفة من خلال بناء قاعدة معرفية في المؤسسة كمورد إستراتيجي . علما أن رأس المال الفكري = رأس مال الزبون + رأس المال البشري + رأس المالي الهيكلي. كما هو موضح أدناه :

- ***راس مال هيكلي أو داخلي: الانظمة و البراءات و قواعد البيانات***
- ***راس مال بشري : التعليم ،خبرة ،تدريب و مهارة***
- ***راس المال خارجي او سوق أو الزبون: الربحية و ولاء المستهلك***

زيادة على ذلك يعتبر عنصر اساسيا لتشكيل المنظمة الذكية :

المنظمة الذكية =تقنية المعلومات + رأس المال الفكري + القيم.

أولاً :مشكلة البحث : أدت زيادة حدة المنافسة و التكنولوجيا الجديدة التي شهدها العالم منذ عقدين من الزمان إلى بروز قوى مؤثرة تفيد تشكيل منظومة الاقتصاد و الإدارة مما استدعى إنشاء إدارة متخصصة لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ، و التي انعكست على المؤسسات بكافة أشكالها لتعميق إدراك المسئولين بضرورة التكيف و الاستجابة للتحديات المحيطة بها من خلال تحديد المعلومات ذات القيمة لتوظيفها في العمليات وهذا ما عرف بإدارة المعرفة. ومن كل ما تقدم يمكن طرح التساؤل التالي: ***كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية في توظيف و تنمية الأصول الفكرية ؟*** انطلاقا من الإشكالية المطروحة أعلاه وتفصيلا لها يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما ***المقصود بالإدارة الالكترونية***
- ***كيف تساهم الإدارة الاكترونية في تطوير الأصول الإبداعية و المرافق ؟***

[1] غنيم أحمد محمد، **نظم دعم القرار**، دار الوفاء، القاهرة، 2004 ، ص04 .

ثانياً :أهمية البحث: مما سبق و تزامنا مع التحول من اقتصاديات الصناعة إلى الاقتصاد القائم على أساس المعرفة و المعلومات أصبحت المعلومات والمعرفة أساس لخلق الثروة [2] . حيث من أهم خصائص هذا التحول الى الاقتصاد المعرفي:

- الاقتصاد مبني على أساس المعرفة و التكنولوجيا
- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان.
- مواكبة آخر التطورات العلمية وتسخيرها بما يخدم مختلف الاطراف الفاعلين في بيئة النظام.

ثالثا :أهداف الدراسة: تتلخص اهداف موضوع بحثنا فيما يلي :

- ارساء ثقافة معلوماتية لصناعة منظومة الكترونية تفاعلية
- قياس مدى وعي الفاعلين في ارساء البنى التحية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتهم .
- تحقيق استجابة فورية تحقق اهداف التنمية المستدامة بمراعاة كافة الابعاد على اساس العائد و التكلفة تحقق الاستيعاب والاستخدام الواعي للتكنولوجيا.

رابعا : منهج الدراسة : تستهدف الدراسة الكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية و مدى تعزيزها للممارسات العملية ، من خلال تحديد مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية و ملائمتها للمتطلبات المختلفة و المتزايدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة ، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها من جهة اخرى . ارتأينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك .

خامسا : هيكل الدراسة : تحتوي الدراسة على ثلاث محاور :

[2] الكردي ، منال محمد و العبد ، جلال إبراهيم ، " **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**" ،الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2003 م.ص 17.

- **مدخل للإدارة الإلكرونية** : يلقي الضوء على نظرة شاملة حول الادارة الالكترونية و تطبيقاتها ، الابعاد و المستويات وأخيرا بأثر تبنيها على المؤسسات .
- **نماذج تبنيها في بعض الدول العالمية و العربية**
- **تجربة الجزائر** في تطبيق الإدارة الإلكترونية بذكر بعض النماذج في اهم قطاعاتها الحيوية

أولا دعائم تبني منهج الإدارة الالكترونية:

نظرا لاتساع رقعة و مجال استخدام الادارة الالكترونية ظهرت عدة دعائم معبرة في كثير من الأحيان عن الادارة الالكترونية ، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة نذكر منها : الحكومة الإلكترونية، إدارة بلا اوراق و الأعمال الإلكترونية ، الادارة الرقمية ، الادارة الذكية ، إدارة التطبيقات ،التجارة الالكترونية .

1) **الحكومة الالكترونية**:ظهر مصطلح الحكومة الالكترونية في أواخر 1995 ، حيث اعتمد لأول مرة بالضبط في فلوريدا، من طرف هيئة البريد الالكتروني في إدارتها ، ثم تبنته البرازيل في نظام التصريح الضريبي عبر الإنترنت عام 1999 ، بيد ان اعتماد المصطلح بشكل رسمي اسفر عنه في اختتام اعمال مؤتمر نابولي بإيطاليا في مارس 2001 ، لتتبناه بعد ذلك بعض الدول العربين في نفس الفترة سنة 2001 في كل من : مصر، والأردن، ودبي، وسوريا[3].حيث تعرفها تعرفها منظمة "التعاون والتنمية الاقتصادية"بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصا الإنترنت للوصول إلى

3 سعد غالب ياسين، "**الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية**"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية،2005، ص 15.

حكومات أفضل"4 ، فهي تعبر عن نمط للتفاعل مع معطيات القرن الجديد من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام إلكتروني حديث، وربط هذه المؤسسات مع بعضها بشبكة إلكترونية موحدة. وهي بهذا المعنى تساعد على توحيد المعلومات الحكومية، وترتيبها، وتنظيمها، مما يساهم في تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية، واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بشكل أفضل.طيلة الـ24 ساعة من أماكن إقامتهم أو حتى أثناء تنقلهم – مثل: استلام طلبات الرخص والشهادات، ودفع الضرائب، وتسجيل العقارات، ودفع المخالفات المرورية، والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء، ونشر القوانين واللوائح التنفيذية. وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة [5] .

2) **إدارة بلا أوراق و الاعمال الالكترونية:** باعتبارها منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني ،التحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمستندات[6] فهي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد فهي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبرشبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا ما يترافق من إهدار للوقت

4 بدران عباس ، "**الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**" ،(عمان: ط1،م1، 2004)، ص ص 10- 20.

5 سعداوي محمد ،" **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية**" ، رسالة ماجستير ،ادارة اعمال ،2008، 22 ص.

6 بسام بن عبد العزيز الحمادي،"**الحوكمة الالكترونية بين الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج ا لعربية**"– الرياض : معهد الإدارة العامة،2004م. ص3.

و الجهد و الطاقات. تحت مبدأ "**اتّصل و لا تنتقل** " حيث ينقله خطوة إلى الأمام و يصبح متفاعل داخل على الخط.

3) **الادارة الرقمية** :هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا اهدافها بالجودة المطلوبة[7]. لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية او الانترنت. وتكون مرتبطة عادة بنظام للأرشفة الالكترونية .

4) **إدارة التطبيقات**:تعد من إدارات تقنية المعلومات التي تقوم بتصميم وبناء الأنظمة الإلكترونية لتسهيل وأتمتة عمل الإدارات المختلفة ، و يقصد بها أتمتة مدخلات و مخرجات مؤسسات الدولة و تحويل جميع معلوماتها الورقية إلى معلومات إلكترونية عبر استخدام التطبيقات و النظم التي صممت لأداء وظيفة او وظائف محددة غالبا تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل الاتصالات الإدارية (صادر – وارد)، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شئون الموظفين وغيرها. بشكل يسهل التعديل ، توزيع الصلاحيات وتنظيم العمل، الإضافة و الحذف ،الاسترجاع و العرض بسهولة بالتوافق مع الأطر القانونية والحمائية اللازمة للتطبيق الإلكتروني.

[7] رافت عبد الباقي رضوان." **الادارة الالكترونية: الادارة والمتغيرات العالمية الحديدة**" ، ص11، 2004م

5) **الادارة الذكية** : تشير للأعمال و التطبيقات والتكنولوجيات التي تستخدم لجمع البيانات والمعلومات عن عمليات الشركة وتوفير سبل الوصول إليها وتحليلها. بحيث تجدر بنا التفرقة بين الإدارة الذكية للأعمال والذكاء التنافسي، حيث يعبر كل مصطلح مفهوما إداريا مختلفا عن الآخر .حيث تقدم الإدارة الذكية للمؤسسات معرفة أكبر للعوامل المؤثرة في أنشطتها التجارية، مثل المبيعات والإنتاج والعمليات الداخلية وبالتالي تساعدها في عمليات اتخاذ قرارات أفضل من خلال توظيف القدرات المتكاملة لصنع القرار الفني أو العلمي أو العملي في مجال النشاط البحثي أو الإنتاجي أو الخدمي .

6) **التجارة الالكترونية**:تستخدم في الأنشطة اليومية ذات الارتباط بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فهي نظام يُتيح عبر الإنترنت حركات بيع وشراء السِلع والخدمات والمعلومات عبر أنظمة الكمبيوتر والشبكات (الإنترنت ، شبكة نظام اللوحات الإخبارية) بل تتعدى ذلك لتشمل عمليات الإعلان التجاري، وتبادُل البيانات إلكترونياً لذي يُشكِّل منطقة حرة لتواصل الزبائن العارضين والراغبين في الاقتناء أو المبادَلة .

ثانيا مفهوم الإدارة الإلكترونية و متطلباتها:

1) **ماهيتها** : على الرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تم الاشارة اليه في نشأتها عرفت الإدارة الالكترونية بأنها " استخدام الوسائل ، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان".[8]حيث عرفها عبود نجم الادارة الالكترونية بانها" موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما

[8] محمود الطعامنة ، طارق ، شريف العلوش ، "**الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي** "، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004، ص 10-11.

يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها." [9]بينما ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الادارة الالكترونية بانها" الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة ا لحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"[10]في حين توجهت تعريفات اخرى للإدارة الالكترونية الى ربطها بالخدمة العامة ، إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الالكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ليصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة[11] ."كما ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات ، وتقريب المسافات ، فعرفت الإدارة الالكترونية بأنها " انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت ، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات "[12]. للدلالة على مخرجات الاعمال و التغذية المرتدة الموجهة للمواطنين و لكل اصحاب المصالح المشتركة

[9] العوض احمد محمد الحسن، "**الاستراتيجية المؤتمر العالمي الاول للادارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال و المعلومات في عالمنا المعاصر**" ، الجامهيرية العظمى – طرابلس من 1-4/6/ 2010م .

[10] بسام بن عبدالعزيز الحمادي. "**الحكومة الالكترونية : الواقع والمعوقات**"، القاهرة: مجموعة النيل العربية ،ص3، 2004م

[11] سعيد ، بن معلا العمري ، " **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ** " ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ص، 15

[12] سعيد ، بن معلا العمري ، نفس المرجع ، 2003، ص 16

في حين ركز البنك الدولي على استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات ، التي تسمح بتفاعل المواطنين مع المؤسسات والحكومة لزيادة الشفافية ، وتعزيز دور المجتمع المدني في تحقيق الأهداف المرجوة." [13]باختصار تتكون الإدارة الإلكترونية من ناحية فنية من أربعة عناصر مترابطة ، هي صنيعة الامتزاج الخصب لتلك العناصر ، وهذه العناصر هي [14]:

أ) **عتاد الحاسوب** : يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها. لذا من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: [15]

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

ب) **البرمجيات**:تمثل برامج مستخدمة لتشغيل الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة [16]

ت) **الشبكات** : هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية [17] .

ث) **صناع المعرفة** : أهم عنصر في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية ،والمديرون والمحللون

[13] العوالمة نائل عبد الحافظ،"**نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية**"، مجلة الملك سعود /2003/العدد 249/15

[14] سعد غالب ياسين ، مرجع سبق ذكره، ص 24

[15] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، "**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية**" ، رسالة الماجستير ،ادارة اعمال ، غزة، 2009، ص 37.

16 خليفة بن صالح بن خليفة المسعود ،" **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية**"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية،2008 ،ص 41

17سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره ،،ص25.

للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. يتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة [18]، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، حددها الدكتور رأفت رضوان فيمايلي [19]:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار .
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين
- التعلم المستمر وبناء المعرفة مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ة لكافة الموارد .

2) **متطلباتها** : يستلزم تطبيق الادارة الالكترونية كأي مشروع او هدف توفر متطلبات متكاملة :

أ) **المتطلبات البشرية** :من دون هذا العنصر لا تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وبامتلاكها أضخم المعدات والآلات والأجهزة [20] كما يمكن تلخيصها في تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات [21].

ب) **المتطلبات الادارية** :كما يتوجب إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية تساند التطوير والتغيير وتدعمه من خلال وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس بالاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية،

18 وسي عبد الناصر ،" **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي** "، مجلة الباحث، الجزائر ، 2011/09

19 .رأفت ، رضوان ، "**الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة**" ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، ، 2004ص 4

20 بشير عباس العلاق، "**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق**" ،(أبو ظبي:ط1،2005)، ص217.

21محمد صدام جبر،" **الموجة الالكترونية القادمة الحكومة الالكترونية**"، مجلة الإداري ، 2002،ص200 .

والتكامل والتوافق بين المعلومات بإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة [22] تبسط إجراءات العمل والريادة في الأداء وإنجاز الإعمال بكفاءة عالية [23]

ت) **المتطلبات التقنية** :تتجلى في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات متكاملة وجاهزة للاستخدام وقادرة على استيعاب كم هائل من الاتصالات في آن واحد، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي على أوسع نطاق ممكن[24].

ث) **المتطلبات الأمنية** : تتمثل في انظمة الحماية التي تتعلق بالمعلومات والوثائق التي تشترط الحفظ اثناء المعالجة والنقل خاصة إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل[25] ،زائد السرية و سلامة الأرشيف الالكتروني من أي عبث[26] ،بين أجهزة القطاعين العام والخاص.[27]من خلال وضع القوانين و اللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات و الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.[28]

---

[22] سعد غالب ياسين ، **"الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"** ،(الرياض،2005)،ص238.

[23] محمد الصيرفي ،**"الإدارة الالكترونية"** ، (الإسكندرية،2006)، ص72.

[24] إيهاب خميس أحمد المير. **"متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"**. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،المملكة العربية السعودية،2007.

[25] إيهاب خميس أحمد المير، **"متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية** "،ص 35.

[26] محمد بن سعيد محمد العريشي. **"إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة** ".رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

[27] إيهاب خميس أحمد المير، **" مرجع نفسه** "، ص 35- 36.

[28] محمد جمال أكرم عمار. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية،غزة،2009.

ثالثا: نماذج لتطبيقات الادارة الالكترونية :

1) **نماذج بعض الدول** : بعد اهتمام الارادة الحكومية و سياساتها بشؤون التحول الإلكتروني، ترجمت النظريات إلى واقع تطبيقي ناجح تعيشه مجموعة من الدول المتطورة، التي حققت سبقا في نسب الاستخدام لمؤشرات هذه المنظومة ، وفقا للدراسة التي اجريت عام 2016 في معهد الحكومة الالكترونية بجامعة اوسيدا اليابانية بالتعاون مع مجموعة من الجامعات الدولية ،خلصت نتائج استطلاع تقييم الحكومة الالكترونية، الى تصنيف سنغافورة في المركز الاول، ثم جاءت الولايات المتحدة الامريكية باعتبارها نموذج متطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، لتليها فالدنمارك في المركز الثالث ، كما هو موضح أدناه :

الجدول 01 : نتائج تقييم استطلاع الحكومة الالكترونية

المركز العالمي	المؤشرات / الدولة	المشاركة الالكترونية	التكنولوجيا الناشئة	الترويج الالكتروني	الخدمة عبر الانترنت	الأمن السيبراني	الحكومة المفتوحة	الاعمادية	البوابة الالكترونية	قسم المعلومات	Mgt optimizati	المجموع
-1-	سنغافورة	8.2	6.7	9.7	11.1	9.8	9.5	7.6	7.3	9.4	11.7	91.0
-2-	و.م. أ	9.8	7.2	8.2	11.3	9.0	9.6	7.2	7.4	9.1	11.4	90.2
-3-	الدنمارك	8.5	7.0	8.3	11.2	9.0	9.4	7.9	7.3	8.4	11.8	88.8
-4-	كوريا	8.0	7.9	7.7	11.2	9.3	9.2	7.5	5.4	7.9	11.6	85.7
-5-	اليابان	7.5	5.6	9.3	9.9	9.1	9.2	7.3	4.7	9.1	11.5	83.2
-6-	استونيا	9.7	3.0	7.1	10.9	9.3	7.8	7.0	7.2	8.5	11.3	81.8

المصدر : من إعدادا الباحثتين بالاعتماد على دراسة جامعة اوسيدا اليابانية

بالإجمال تقدم لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية بإصدار تقرير دوري كل سنتين يلقي الضوء على مجموعة من الاهداف باعتماد مجموعة من المعايير التي تختلف و ترفع من درجات مستوها في كل مرة ، حيث يعتمد تقييم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 على مدى قدرة الدول على

توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية لخدمة الأهداف الإنمائية التي يبلغ عددها 17 هدفاً ومنها التعليم الجيد، والصحة الجيدة والرفاه، والمساواة بين الجنسين، والطاقة النظيفة، والعمل اللائق ونمو الاقتصاد، والصناعة والابتكار والهياكل الأساسية، والمدن والمجتمعات المحلية المستدامة، والعمل المناخي وغيرها. و من حيث قيمة المؤشر يعد مكوناً أساسياً من مكونات تنمية الحكومة الإلكترونية، حيث يصدر كل سنتين تقرير عن ''إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية'' في الأمم المتحدة ، حيث يعد المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية مؤشراً مركباً، يقوم على المتوسط الحسابي لثلاثة مؤشرات فرعية، هي :

أ) **مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية:** يعتمد قياس هذا المؤشر على مجموعة من العناصر الرئيسية تمثلت :التكامل الحكومى،(توفير المعلومات إلكترونيًا)،تعدد قنوات توصيل الخدمات،سد الفجوة الرقمية ،زيادة نسبة الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا.نسبة نشر البيانات الحكومية المفتوحة. نعني بذلك مدى توفر المواقع الوطنية الإلكترونية عبر الشبكة لخدمة الجمهور مثل مواقع لوزارات مختارة تتضمن الصحة والتعليم والخدمات الإجتماعية و العمل والمالية.تقديم التصاريح و المشاركة الإلكترونية ، حيث سجلت المغرب المركز الاول عربيا على صعيد "مؤشر المشاركة الإلكترونية" من بين الدول الخمسين الأولى في ''مؤشر المشاركة الإلكترونية'' ثم الإمارات، والبحرين، والسعودية ثم تونس كما هو موضح في الشكل ادناه:

الشكل01 : قائمةالدول الخمسين الأولى في العالم لمؤشر المشاركة الإلكترونية في عام 2016

Rank	Country	Rank	Country
1	United Kingdom	27	Germany
2	Japan	27	Norway
2	Australia	27	India
4	Republic of Korea	27	Sweden
5	Netherlands	32	Chile
5	New Zealand	32	United Arab Emirates
7	Spain	32	Bahrain
8	Singapore	32	Ukraine
8	Canada	34	Russian Federation
8	Italy	37	Brazil
8	Finland	37	Slovenia
12	France	39	Uruguay
12	United States of America	39	Mongolia
14	Austria	39	Ireland
14	Mexico	39	Saudi Arabia
14	Poland	43	Tunisia
17	Israel	43	Luxemburg
17	Morocco	43	Vietnam
17	Lithuania	43	Bulgaria
17	Montenegro	47	Malaysia
17	Serbia	47	Uzbekistan
22	Estonia	47	Azerbaijan
22	China	50	Portugal
22	Denmark	50	Sri Lanka
25	Malta	50	Republic of Moldova
25	Croatia	50	Mauritius
27	Colombia	50	Iceland

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ، شهر أوت 2016 .

ب) **البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية**: الذي يعتمد في قياسه على نسبة مستخدمى الإنترنت ومختلف مشتركي خدمة النطاق العريض الثابت وخدمة النطاق العريض اللاسلكي و النقال.

ت) **رأس المال البشري**:الذى يقيس نسبة التعليم بين الكبار ونسبة إجمالى الملتحقين بالتعليم شاملاً التعليم الجامعى، بجانب نسبة سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات التعليم للفرد.

كما يوضح التقرير تأثر بعض الدول في ترتيبها نتيجة رفع مستوى المعايير على غرار البلدان العربية، اين احتلت خمس دول من تكتل مجلس التعاون لدول الخليج العربية و هي : مملكة البحرين (24)

، الإمارات العربية المتحدة(29)، الكويت (40)، المملكة العربية السعودية(44)، قطر (48)و سلطنة عمان (66) المراكز الخمسين الأولى على مستوى العالم في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية." مثل ما هو مشار اليه في الشكل ادناه :

الشكل02 : قائمة الدول العشرة الأولى في اسيا لمؤشر الحكومة الإلكترونية في عام 2016

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very High	3
Singapore	Asia	South-Eastern Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very High	4
Japan	Asia	Eastern Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very High	11
Israel	Asia	Western Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very High	20
Bahrain	Asia	Western Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very High	24
United Arab Emirates	Asia	Western Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very High	29
Kazakhstan	Asia	Central Asia	0.7681	0.8401	0.5668	0.7250	High	33
Kuwait	Asia	Western Asia	0.6522	0.7287	0.7430	0.7080	High	40
Saudi Arabia	Asia	Western Asia	0.6739	0.7995	0.5733	0.6822	High	44
Qatar	Asia	Western Asia	0.6739	0.7317	0.6041	0.6699	High	48

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ، شهر أوت 2016

إجمالًا، أظهرت الكثير من البلدان العربية دلائل إيجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، على الرغم من قلة الممارسات الحكومة الإلكترونية ، كما لاحظنا تقدم محدودا و متأخرا الى حد كبير في بعض الدول العربية بالنظر من حجم امكانياتها على غرارا : مصر التي حققت المركز (108)،والعراق المركز (141)، بالاضافة الى تصنيفها في المركز(107). على غرار مؤشر المشاركة الالكترونية سجلت ليبيا المركز (118)، السودان في المركز (138) و احتلت فيها الجزائر(167) بالاضافة الى تصنيفها في المركز

(150) في مؤشر الحكومة الالكترونية ضمن الدول المتعثرة في سيرها نحو الرقمية عالميا،مثل ما هو مشار اليه في الجدول التالي :

الجدول02 : معدلات مؤشراتمؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر تقرير 2016

المؤشرات / الدولة	تنمية الحكومة الالكترونية	بنية الاتصالات	رأس المال البشري	الخدمات عبر الانترنت	مستوى الدخل	المرتبة
الجزائر	0.2999	0.1934	0.6412	0.0652	متوسط	150

المصدر : تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2016

2) التجربة الجزائرية (مقاربة وصفية) :

شكلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما رافق ذلك من تطوير في برامج المعلوماتية إلى خلق الحاجة الماسة لضرورة عصرنة الادارة و منتجاتها ، الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة ايجاد استراتيجية إلكترونية كدعامة أساسية من أجل تحسين الأداء ورفع قيمة اعمال مؤسساتها .و كأول ترجمة فعلية لذلك انبثق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 و الذي يعد النواة الاساسية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، مما انشاء بزوغ مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، الذي اصبح متطلبا لإحلال نظام إلكتروني متطور شامل، يتضمن تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية خاصة في اهم القطاعات الحيوية على سبيل الحصر : قطاع الاتصالات، البنوك، الإدارة المحلية وقطاعات التربية والتعليم لتعظيم اتاحتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال ارساء قواعدها على الشبكات العنكبوتية التفاعلية

ما بين الحكومة والمجتمع المدني.في هذا الصدد تمحورت خطة عمل المشروع بسن ثلاثة عشر محورا رئيسيا، بحيث تم صياغة قائمة للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية و الخاصة، نذكر أهمها[29]:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومي و المؤسسات .
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة، بشكل أئمن وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية بتعزيز فرص التكوين والتأطير الجيد.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، و تقنين كل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
- آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية."
- تشخيص الموارد المالية اللازمة لتنفيذ البرامج، حيث تم تخصيص حوالي أربعة مليار دولار.

إن تطبيق الادارة الالكترونية قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، وبهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق كما يلي:

[29] غزال، عادل. "**مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً**".- Cybrarians Journal.- ع 34، مارس 2014 .- تاريخ الاطلاع 2018/04/22 ، متاح في : http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal &catid=267:researches .

أ) **مجال التعليم العالي** :أدت الادارة الالكترونية دورا كبيرا في مجال التعليم العالي من خلال ربط الجامعات ببعضها ببعض من خلال برامج و قواعد معرفية أنشأت رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات بعضها ببعض، بالإضافة إلى ربط كل مكتبات الكليات بعضها ببعض مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة. كما تسهل عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي .استفادة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس وماجستير وماستر ودكتوراه) عبر الولوج للمواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الإلكترونية تسهيل إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس، الطلبة والموظفين عن أي معلومة تخصه (اجتماعات، جداول التدريس، إستدعاءات، تكليف بالحضور، جداول التدريس ...إلخ)، أو أي حدث يخص الجامعة (ملتقيات، احتفالات، أيام إعلامية ...إلخ) [30].

ب) **مجال الصحة** : أو ما يعرف بالصحة الالكترونية التي تعرفها منظمة الصحة العالمية على انها الاستخدام الآمن، و الأوفر كلفةً لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في دعم الصحة و المجالات المتصلة بها، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، و الرصد الصحي، و المعارف و البحوث الصحية. ومن أهم الشروط اللازمة لتقديم رعاية صحية عالية الجودة توفر معلومات رفيعة المستوى التي تكون متاحة للجمهور، و المرضى، و الكادر الطبي، و المستخدمين الرئيسيين الآخرين بمن فيهم مخططي خدمات الرعاية الصحية وذلك عبر استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات[31]. بفضل الادارة الالكترونية اصبح النظام الصحي نظاما محوسبا يتم بموجبه رسم خريطة صحية دقيقه للبلاد كلها أولاً بأول من حيث معدلات انتشار الأمراض وأسبابها ، بدقه وسرعه لمساعدة صناع القرار[32].

ت) **مجال البريد و المواصلات** : لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات

[30] غنية نزل ،"**دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية** " ،مجلة العلوم القانونية و السياسية ،12، جانفي 2016.

[31] https://www.moph.gov.qa/ar/about-us/Pages/ehealth-n-it.aspx

[32] مصباح عبد الهادي حسن الدويك ،نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية "دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي" ،رسالة ماجستير ، ادارة اعمال ، الجامعة الاسلامية ،غزة ،2010.

لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية و المخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من: رسائل مسجلة ورزمات بريدية ور سائل مؤمن عليها وعلب مؤمن عليها ورزمات مؤمن عليها ورزمات دولية، وقيم للمخالصات والتحصيل، بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة إلى ربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض، بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية (la ccp carte) وهي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، كما هدفت أيضا هذه البطاقة إلى تقليل الضغط على الشبابيك التقليدية [33].

ث) **قطاع العدالة** :تم إحداث العديد من التغيرات الهادفة إلى تطوير القطاع بغية تطوير و تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، ومن اهم الإجراءات المتخذة في ذلك : [34]

- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية الهدف الرئيسي منه إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة و فعالية و بالفعل في بداية 2010 تم إصدار صحيفة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الانترنت بتعبئة النموذج الموجود على الموقع و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة الواردة ، بل عممت و اصبحت متاحة على نطاق واسع بتمكنين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج في أي بقعة من العالم أن تتحصل في اقل من 10دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه. كما تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض على تطور قضيته بعد تأكيد المستخدم المخول له الولوج الى حسابه و بذلك وفر سهل من جهة ، للمواطن عملية الطلب و السحب لهذه الوثيقة في بضع ساعات و في أي مكان من الوطن ، و من جهة أخرى يوفر لجهاز العدالة

[33] غنية نـزل ،"دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية " ،مرجع سبق ذكره .
[34] حرز الله فؤاد حسن ، 2013/2012 ، الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانيـة التطبيق ، جامعة محمد خيذر بسكرة ، ص 102

الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة. بالإضافة الى المعالجة السريعة لملفات المساجين من قبل الجهات القضائية خاصة في الأوضاع الحساسة، كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر.

- فتح شباك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يمنح معلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي و يمكن أيضا من استقبال المواطنين للمحامين خاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- في عام 2003 زود قطاع العدالة بمول للدخول إلى عالم الانترنت لإنشاء تسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة. كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية ، تليها انجاز مواقع المجالس القضائية المحصاة ب 39 موقع .
- مؤخرا في بداية 2018 اطلقت مديرية العصرنة التابعة لوزارة العدل لتتبع الاشخاص الذين لم يدفعوا الغرامات المستحقة عليهم في نظام معلوماتي مركزي لتحصيل الغرامات والمصاريف القضائية امام أي جهة قضائية و ليس بالضرورة الجهة المصدرة للغرامة ، و التسوية عبر سداد ما عليه خلال ثواني ، حيث يعتبر هذا المنتوج بكفاءات جزائرية.
- في نفس السنة الجارية، دخل حيز التنفيذ الرقابة الالكترونية عبر السوار الالكتروني يحيط بكاحل المحكوم عليه يتكون من جزئيين الاول به شريحة هاتف نقال و انظمة لتحديد المواقع و الثاني يحتوي على بطارية لشحن السوار الذي يبث ذبذبات لتحديد مكان حامله و عند محاولة ازالته يطلق انذارات كما انه مقاوم للماء و الحرارة و الصدمات ، اصبح المحكوم عليه بالحبس الاحتياطي او الحبس بعد الادانة الذي لا يشكل خطورة، غير ملزم بالتوجه للمحاكم و مراكز الشرطة بغية التوقيع للتأكد من تواجده في المكان المعين ، و هي تقنية وضعت للتخفيف من التكاليف المادية[35].

ج) **قطاع البلدية** :لا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات السباقة لإرساء قواعد التحول الى الإدارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار نذكر منها :

[35] زروالا كيلاني ، مدير الاشراف على مصلحة العصرنة لوزارة العدل ، مقابلة تلفزيونية

- **رقمنة مصلحة الحالة المدنية (اتمتة المكاتب)** : بتشكيل سنة 2017 سجل الحالة المدنية الكترونيا على المستوى الوطني. ساهم بتراجع المعاملات الورقية لهذه الوثائق بنسبة 90 % في 2016 بعدما سجلت تراجعا في سنة 2015 بنسبة 60.”% [36].

- **جواز السفر البيومتري**[37]: تم إطلاقه بداية 2012 باستصدار 300 نسخة يوميا نزولا عند طلبات المواطن، والآجال التي حددتها المنظمة الدولية للطيران بتاريخ 25 نوفمبر 2015 كتاريخ نهائي لمنع استعمال جواز السفر الكلاسيكي.فكان تحدي الادارة الالكترونية بتحويل جوازات السفر الكلاسيكية إلى أخرى بيومترية. بطاقة إنتاج 300 جواز سفر يوميا عبر 8000 وحدة، ومنه إلى 25 ألف جواز يوميا.

- **بطاقة التعريف الوطنية البيومترية** : بعدها انتقلت مصالح وزارة الداخلية إلى أهم وثيقة لدى المواطن والإدارة، الأمر يتعلق بطاقة الهوية أو بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، التي تتميز بتأمين خاص بمكونات مؤمنة في شريحتين؛ الأولى مرئية والأخرى خفية، تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيومتري، في مسعى ارساء قواعد الادارة المعرفية تمكنت مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية من استخراج أكثر من مليون بطاقة تعريف بيومترية منذ الفاتح من جانفي 2016 حيث تم الشروع في العملية مع المترشحين لشهادة البكالوريا دورة 2016، فيما انطلقت في سبتمبر الفارط مع المواطنين الذين يحوزون على جواز سفر بيومتري. حيث يتم تقديم الطلب بطريقة آلية عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وتجري عملية استصدار البطاقة البيومترية في وقت قياسي.حيث يتم طبع كل سنة 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية، على أن يتم في حدود عام 2020 توفير الوثيقة لكل الجزائريين والشروع في استعمالها في مختلف الهياكل الرسمية من خلال رمز سري وتوقيع إلكتروني. [38]

1) **قطاع البنوك** : باتت الحاجة ماسة لخدمات مصرفية عبر الشبكة أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، إلا أن الجزائر ورغم التوجه الجديد الهادف إلى رقمنة الاقتصاد، مازالت الخدمات المصرفية عبر

[36] جريدة الخبر اليوم ، يومية جزائرية ،2017،استخراج وثائق الحالة المدنية عبر الانترنت .

[37] جريدة المساء الجزائرية ، يومية ، 22 سبتمبر 2016 el-massa.com/dz

[38] جريدة المساء الجزائرية ، يومية ، 22 سبتمبر 2016 el-massa.com/dz

الهواتف النقالة الذكية محدودة في البنوك الجزائرية، حيث لا يحصي المجال الرقمي البنكي بالجزائر اليوم سوى ثلاث بنوك تتوفر على تطبيقات الكترونية نقالة أو ما يعرف ." les applications mobiles bancaires " رغم توجهها الجديد ضمن الصيرفة الإلكترونية "E- Banking " .بالمقابل اكتفت مجمل البنوك المتواجدة بالجزائر عددها 20 بنكا منها 7 عمومية، بوضع بوابات خاصة بخدماتها عبر مواقعها الإلكترونية.حيث نسجل في هذا الصدد بنك التنمية المحلية MyBDL الذي أنشئ، في فيفري 2016، المتاح عبر بوابة "بلاي ستور لغوغل"، بمعرفة الرصيد البنكي وتاريخ إجراء العمليات البنكية، وأسعار صرف العملات، إضافة إلى توفير إمكانية حساب قيمة القروض المقدمة للسكنات والادخار، حيث لا يتجاوز عدد المشتركين الـ1000 مشترك. ثم بنك "بي. أن. بي باريبا الجزائر"، الذي وصل عدد تحميل تطبيقه عبر بوابة بلاي ستور أزيد 10 آلاف مشترك، وهي الخدمة الموجهة للزبائن المشتركين العاديين والمهنيين، التيتتيح إمكانية تسديد أموال، وطلب شيك أو الدخول إلى البيانات الخاصة بالبطاقة البنكية. في حين يقدم "بنك الخليج الجزائر" تطبيقه عبر بوابة بلاي ستور للمشتركين الـ 10 آلاف الذين حملوه بتعبئة بطاقة فيزا وماستر كارد، إجراء عمليات توطين بنكية وغيرها من العمليات. و يشهد سوق النقال بالجزائر إطلاق خدمـات متنوعة في مجال الإنــترنت النقال بإطلاق خدمات الجيلين الثالث والرابع، حيث تشير الأرقام الأخيرة الصادرة عن سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إلى نمو حظيرة مشتركي الانترنت النقال إلى 26.9 مليون مشترك (25.2 مليون مشترك للجيل الثالث) و(1.46 مليـون مشترك للجيل الرابع)، في حين سجلت الكثافة الهاتفية للانترنت الإجمالية 71.17 بالمائة في 2016، مقــابل 46.9 بالمائة لسنة 2015 وهذا راجع لنمو حظيرة الجيل الثالث والجيل الرابع، إلا أن القطاع المصرفي بالجزائر لا زال جامدا أمام هذا النوع من التكنولوجيا.[39]

خاتمة :

[39] جريدة المرصد الجزائري ، اليومية ، 22 ابريل 2017.

شكل موضوع الادارة الالكترونية محور اهتمام الباحثين و مختلف الفاعلين و المنظرين باعتبارها أحد احدث الوسائل التي احدثت تطورا جذريا كمنظومة متكاملة تهدف إلى تهيئة الظروف، وتنظيم الجهود، من أجل الوصول إلي الأهداف المرسومة باستخدام انجع التقنيات الرقمية الحديثة والشبكات، قصد الخروج من واقع الإدارة العامة التقليدية الروتينية الى ما يعرف بالإدارة التكنولوجية الرقمية. لتصبح من اهم مؤشرات التنافسية بين الدول في صيغ الجودة ،السرعة و الامان و التكاليف الداعمة لمشروع النموذج الحديث للادارة، الذي يضيف قيمة نوعية في بيئة الاعمال المتغيرة التي اصبحت اقل تكيفا و استجابة لاحتياجات اصحاب المصلحة المتعددة، ذات الابعاد المختلفة و على مستويات متباينة.

من هنا تباينت ممارسات الإدارة الالكترونية كنقلة حضارية وثقافية للمجتمعات، يتسع نطاق تأثيرها ، ليشمل كافة الجوانب لإرساء معالمها و لكن و على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر، فان أهدافها لم تتجسد على ارض الواقع ، وهذا الذي يظهر لنا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية و التي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي. أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذه الورقة البحثية نلخصها كالآتي:

- يؤدي استخدام الادارة الالكترونية الى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق سير العمل الاداري مثل عامل الوقت ،امن المعلومات ،القيد الزماني و المكاني و غيرها.
- تطبيقها يستلزم المتطلبات التقنية و البشرية و المالية تدعم عملية التحول إلى الاقتصاد الرقمي.
- مساهمتها الجادة في فعالية وكفاءة أداءالعاملين برفع إنتاجيتهم، بتوفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف.
- تشكل بديلا مكملا للادارة التقليدية في العمل و ليس مطلقا .

التوصيات : وانطلاقا من هذه النتائج يمكن تقديم بعض الاقتراحات منها:

- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الادارة الالكترونية ، لمواكبة التطورات

- زيادة تفعيل شبكات الاتصال الداخلية و تشجيع العمال على الاعتماد اكثر على التقنية الحديثة
- تخصيص دورات تدريبية في مجال الادارة الالكترونية لجميع العاملين

قائمة المراجع :

الكردي ، منال محمد و العبد ، جلال إبراهيم ، " **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية** "،الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2003 م .

إيهاب خميس أحمد المير. **"متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"**. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،المملكة العربية السعودية،2007.

بدران عباس ،" **الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق** "،)عمان :ط1،م1، 2004.

بسام بن عبد العزيز الحمادي،"**الحوكمة الالكترونية بين الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج ا لعربية** –"الرياض : معهد الإدارة العامة،2004م.

بشير عباس العلاق، "**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق**" ،(أبو ظبي:ط2005،1).

جريدة الخبر اليوم ، يومية جزائرية ،2017،استخراج وثائق الحالة المدنية عبر الانترنت .

جريدة المرصد الجزائري ، اليومية ، 22 ابريل 2017.

جريدة المساء الجزائرية ، يومية ، 22 سبتمبر 2016 el-massa.com/dz

حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق ، جامعة محمد خيذر بسكرة ،2013 .

خليفة بن صالح بن خليفة المسعود ،" **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية**"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية،2008 .

رأفت عبد الباقي رضوان"**الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة**" ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ،2004م.

زروالا كيلاني ، مدير الاشراف على مصلحة العصرنة لوزارة العدل ، مقابلة تلفزيونية

سعد غالب ياسين، "**الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية**"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية،2005.

سعداوي محمد ،" **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية**" ، رسالة ماجستير ،ادارة اعمال ،2008.

سعيد ، بن معلا العمري ، " **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ** " ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ،. 2003

العوالمة نائل عبد الحافظ،"**نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية**"، مجلة الملك سعود /2003/العدد 249/15

العوض احمد محمد الحسن، "**الاستراتيجية المؤتمر العالمي الاول للادارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال و المعلومات في عالمنا المعاصر**" ، الجامهيرية العظمى – طرابلس من 1-6/4/ 2010م .

غزال، عادل. "مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً".- Cybrarians

Journal.- ع 34، مارس 2014 .

غنية نزل ،"**دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية** " ،مجلة العلوم القانونية و السياسية ،12، جانفي 2016.

غنيم أحمد محمد، **نظم دعم القرار**، دار الوفاء، القاهرة، 2004 .

محمد بن سعيد محمد العريشي. "**إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة** ".رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

محمد جمال أكرم عمار. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال)غير منشورة(، الجامعة الإسلامية،غزة،2009.

محمد صدام جبر،،" **الموجة الالكترونية القادمة الحكومة الالكترونية**"، مجلة الإداري ، 2002..

محمود الطعامنة ، طارق ، شريف العلوش ، "**الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي** "، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004..

مصباح عبد الهادي حسن الدويك ،نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية" دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي "،رسالة ماجستير، ادارة اعمال ، الجامعة الاسلامية ،غزة، 2010.

وسي عبد الناصر ، "**مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**" ، مجلة الباحث، الجزائر ، 2011/09

يوسف محمد يوسف أبو أمونه، "**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e–HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية**" ، رسالة الماجستير ،ادارة اعمال ، غزة، 2009.