الإدارة الالكترونية بين إشكالية المفهوم وتحديات التفعيل

Electronic Administration Between the Problematic of the Concept and the Challenges of Activation

محمد نجيب بنابي

مخبر الدراسات القانونية المغاربية، جامعة عنابة، الجزائر، bennabimohamednadjib@gmail.com

فتيحة ليتيم

جامعة باجي مختار-عنابة-، الجزائر، Litimfatiha_fr@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2021/03/15 **تاريخ القبول:**2021/06/23 **تاريخ النشر:**10 /2021/07

ملخص:

يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية من بين أهم المواضيع التي أصبحت تشكل محور الدراسات الأكاديمية نظرا لحداثة الموضوع وضرورته العملية في مختلف المجالات الحياتية خاصة في ظل الثورة التكنولوجية والرقمية في قرننا الواحد والعشرين هذا وانطلاقا من إشكالية مفاهيمية نحاول من خلالها التأصيل النظري لمفهوم الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية بشكل يؤدي إلى توضيح اللبس والخلط الحاصل بين المفهومين ويسمح لنا بتحديد معوقات وتحديات التحول نحو الإدارة الالكترونية. ومن بين أهم النتائج التي توصلنا إليها ضرورة وضع الحد الفاصل بين مفهومي الإدارة الالكترونية ضيقة المجال والحكومة الالكترونية واسعة المجال مما يؤدي إلى تدليل الصعوبات العلمية والعملية وتدليل المعوقات والتحديات التي تواجه التوجه نحو الرقمنة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية؛ الحكومة الالكترونية؛ الرقمنة؛ الحوسبة.

Abstract:

The topic of electronic management is among the most important topics that have become the focus of academic studies due to the novelty of the topic and its practical necessity in various areas of life, especially in light of the technological and digital revolution in this twenty-first century, and based on a conceptual problem through which we try to theoretically establish the concept of e-government and electronic management in a way that leads to clarify the confusion between the two concepts and allow us to identify obstacles and challenges to the transition towards electronic management. Among the most important findings we have reached is the necessity to set the boundary between the two concepts of narrow-field electronic management and wide-ranging electronic government, which leads to evidencing scientific and practical difficulties and demonstrating the obstacles and challenges facing the trend towards digitalization.

Keywords: *E-Administration; E-Gouvernement; Digitalization; Computerization.*

* **المؤلف المرسل: بنابي محمد نجيب،** bennabimohamednadjib@gmail.com

مقدمة:

لقد أضحت مواضيع الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والرقمنة وغيرها من المفاهيم المشابهة محاورا للدراسات الأكاديمية حاليا باعتبار هذه المفاهيم حديثة المنشأ، وليدة الثورة التكنولوجية التي كان لاختراع الحاسبات الآلية دور كبير في تزايد حدتها ونظرا للتوجه العالمي نحو الرقمنة والحوكمة الالكترونية فقد أصبحت عملية الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية هذه الاخيرة التي تعتبر الأداة التنفيذية لمختلف السياسات العمومية الحكومية، ضرورة تستلزم على جميع الدول انتهاج سبيلها، الأمر الذي جعل الباحثين بمختلف مشاربهم العلمية يتناولون موضوع الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية كل من زاويته المعرفية، ولعل من بين هم هذه الدراسات نجد دراسة الدكتور علاء فرج الطاهر في كتابه الموسوم بـ: "الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق"، والذي عرض فيه دلالة مفهوم الحكومة الالكترونية وأبعادها ومعوقاتها ومجالات تطبيقاتها انطلاقا من نشأتها ومرورا بتعريفها وصولا إلى أنماطها، كما نجد دراسة مستفيضة من إعداد الأستاذ الدكتور مزهر شعبان العاني والأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد في كتابهما المعنون بـ: " الإدارة الالكترونية "، والذي ركز فيه الباحثان على مختلف الأعمال الالكترونية وعلى عنصر مهم يتمثل في الأبعاد الإنسانية والأخلاقية في الإدارة الالكترونية.

وانطلاقا من إشكالية محورية مفادها: " هل يؤدي التأصيل النظري والمفاهيمي لمفهوم الإدارة الالكترونية إلى توضيح الالتباس والخلط المعرفي بينها وبين الحكومة الإلكترونية بشكل يدلل معوقات وتحديات التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية؟"، وفي سياق منهجي قمنا بتجزئة هذه الإشكالية إلى تساؤلات فرعية تبحث في ماهية المقصود بالحكومة الالكترونية؟ وهل يمكن تعريفها إجرائيا؟،وما المقصود بالإدارة الالكترونية وما الفرق بينها وبين الحكومة الالكترونية؟، وفيما تتجلى تحديات ومعوقات التحول نحو الإدارة الالكترونية؟

كما انه وللإجابة عن إشكالية البحث فقد انطلاقنا من فرضية تثبت العلاقة بين متغيرات الإشكالية مفادها: "يعتبر ضبط الإطار النظري والمفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية وللإدارة الالكترونية على السواء عامل محوري وضرورة منهجية من اجل التحول الفعلي نحو الحكومة الالكترونية بكل أبعادها وتذليلا لكل تحدياتها ".و اعتمدا على المنهج الوصفي القائم على وصف الظاهرة او الموضوع عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة، باعتبار موضوع بحثنا هذا يتطلب توصيفا لمغيرات الدراسة في مختلف محاور البحث.

1. تحديد البعد الانطولوجي لمفهوم الحكومة الالكترونية:

تعتبر عملية ضبط المفاهيم، وتوصيفها ووضعها في إطارها النظري من بين أهم محاور البحث العلمي الرصين المتكامل، فعلى حد تعبير الحائز على جائزة نوبل السير ج-تومبسون (Sir. G. Thompson) في كتابة الهام العلم والذي يرى أن المفاهيم أفكار حملتها أسماء، فكل العلوم تعتمد على المفاهيم حيث أنها البناء الأساسي الذي تؤسس عليه النظريات، إذ انه قبل شرح الظاهرة لابد من وصفها فالسؤال لماذا لابد ا نياتي بعد ماذا(محمد عارف، 2002، ص. 30)، الأمر الذي يدفعنا الى إزالة الغموض واللبس عن مفهومي الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية مع تحديد بعدهما الانطولوجي.

أ. تعريف الحكومة الالكترونية:

لقد تعددت تعريفات الحكومة الالكترونية واختلفت باختلاف التوجهات العلمية للباحثين الذين تناولوا موضوع الحكومة الالكترونية، حيث يرى الدكتور داوود عبد الرزاق الباز أن الحكومة الالكترونية هي أسلوب جديد ومتطور لإدارة المرفق العمومي في الدولة بهدف رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية، وتقديم الخدمات بصورة مرضية لطالب الانتفاع منها عبر الاستفادة القصوى من الوسائل الالكترونية بيسر وسهولة، وفي إطار من الشفافية والوضوح (عبد الرزاق الباز، 2004، ص. 83).

كما تعرف الحكومة الالكترونية كذلك على أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العمومية، من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطنين أو العملاء أو زيادة التأثير الايجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية (بيومي، 2008، ص. 25).

من التعريفين السابقين يمكن ان نلحظ توظيف عناصر مشتركة في تعريف الحكومة الالكترونية تتمحور بين استخدام الوسائل والوسائط التكنولوجية الحديثة لإدارة المرفق العمومي، وإيصال الخدمات إلى المواطنين والعملاء، ما يجعلنا نلتمس الخلط المفاهيمي بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية والذي سنوضحه لاحق.

ب. أنماط الحكومة الالكترونية:

كما أشرنا سابقا فان اغلب تعريفات الحكومة الالكترونية تتقاطع مع تعريف الإدارة الالكترونية، ولعل ذكر أنماط أو أنواع الحكومة الالكترونية سيزيل نوعا من اللبس الذي سنسترسل فيه من خلال عنصر خاص يحدد الفرق بين المفهومين، اما فيما يخص أنماط الحكومة الالكترونية فنشير الى ثلاث أنماط هي:(الميضين، 2011، ص.ص. 14 - 15).

- G أي حكومة - حكومة بمعنى داخل الجهات الحكومية نفسها.
- G-C أي حكومة- مواطن بمعنى بين الحكومة والمواطن.
- G-B بمعنى حكومة – أعمال أي بين الحكومة وقطاع الأعمال.

حيث إذا ما تناولنا التصنيف الثاني والثالث سنجدهما يحصران ويحددان نشاط الحكومة الالكترونية في بعد العمليات الإدارية أما التصنيف الثالث فيتجاوز البعد الإداري إلى البعد السياسي هذا إذا ما تناولنا الحكومة بمفهومها القانوني والسياسي الواسع.

ث. مراحل تجسيد الحكومة الالكترونية:

يلخص الدكتور صفوان المبيضين مراحل تجسيد الحكومة الالكترونية في ثلاث مراحل أساسية انطلاقا من توفير البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية إضافة إلى التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي وما يستلزم من تجهـيزات وآليات وقدرات بشرية وتدريب لتشغيل نظام الحكومة الالكترونية وتحقيق التعاون بين القطاعين العمومي والخاص وإسهامهما

في دعم التطبيقات المتعددة للحكومة الالكترونية وصولا الى توفير المعلومات اللازمة من اجل التعامل مع تطبيقات الحكومة الالكترونية (الميضين، 2011، ص. 14).

ت. أهداف الحكومة الالكترونية:

يؤدي التحول نحو الحكومة الالكترونية إلى تحقيق موجوعة من الأهداف الاستراتيجية سواء فيما يخص تسير المرفق العمومي أو سواء فيما يخص التنسيق بين مختلف القطاعات الحكومية وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة والتقييم والتقويم، ولعل من بين أهم الأهداف المرجوة من هذا التحول هو رفع كفاءة وفاعلية العمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وتحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات إضافة إلى الدقة في انجاز الوظائف وتقليل التكاليف الحكومية عن طريق تطوير وتحسين هندسة الأعمال وتسهيل تدفق الأعمال وسريانها بشفافية وسهولة مع تقليل الإجراءات والمعاملات المكررة بشكل يرفع مستوى رضا المستخدمين من الخدمات عن طريق تقليل وقت وجهد المستخدمين في الحصول على الخدمة وتقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب ومساندة ومسايرة برامج التطوير الاقتصادي عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية مما يؤدي إلى تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة زيادة على فتح فرص استثمارية خاصة في قطاع المعلوماتية والتكنولوجيات الحديثة وتحقيق دراجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية (الطاهر، 2009، ص.ص. 93 -94).

2. مفهوم الإدارة الالكترونية:

بعدما تناولنا في المحور السابق مفهوم الحكومة الالكترونية فانه لزام علينا إن نتناول في هذا المحور بشكل مستفيض موضوع لا يقل أهمية عن الموضوع السابق الإشارة إليه بل هناك من يجعل منها مترادفان، حيث يعتبر مفهوم الإدارة الالكترونية الذي أحدث ثورة في طرق ووسائل وآليات تسيير العمل الإداري من المفاهيم التي غالبا ما يتم استخدامها وتوظيفها في غير سياقها العلمي والمنهجي لدى سنحاول تشريح هذا المفهوم وتحديد ماهيته وعناصره.

أ. تعريف الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية عبر شبكة الانترنت دون إن يضطر العملاء إلى الانتقال نحو الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم دون إهدار للوقت او الجهد (عشور، 2009، ص. 13).

كما تعرف الإدارة الالكترونية أيضا على أنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد او المؤسسات، وذلك من خلال شبكات الاتصال الالكترونية (موسى و قريشي، 2011، ص. 89).

من خلال هذان التعريفان ودون الاسترسال في مختلف تعريفات الإدارة الالكترونية المتعددة فان ما نلحظه هو تمركزها حول محور وجود نشاط معاملاتي وأعمال إدارية بحثه إضافة إلى تحديد اتجاه النشاط الموجه من الإدارة بكل مستوياتها إلى الأفراد والمؤسسات والاعتماد على شبكات الاتصال الالكترونية وعن طريق توظيف نظم المعلومات.

ولعل من بين أهم التعريفات الأكثر شمولية، هو الذي يعرف الإدارة الالكترونية على أنها استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة، في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها،وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها (العوض، جوان 2010، ص. 3).

من خلال التعريفات السابقة يمكن تبيان انحصار مفهوم الإدارة الالكترونية في جانبها الإداري المحض بكل ما يحتويه من أنشطة وعمليات إدارية طبعا في سياق مغاير للعمليات الإدارية ضمن إطار الإدارة التقليدية بل ضمن إدارة الكترونية تعتمد التقنية والحاسبات الآلية ونظم المعلومات.

ب. دواعي التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية:

لقد أدت مجموعة من الدوافع بالدول إلى التحول من إدارة ورقية إلى إدارة الالكترونية، وتنقسم هذه الدوافع بين ما هو داخلي محلي إلى ما هو إقليمي دولي وبين ما هي دوافع اقتصادية إلى دوافع أمنية تتراوح بين توجهات العولمة وتسارع التقدم التكنولوجي والثورة الرقمية المرتبط بهذا التقدم إضافة إلى التحولات الديمقراطية والإصلاحات الإدارية المطلوبة للدول الراغبة في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وتلبية مطالب جمعيات حقوقية محلية ودولية وتزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل مع الكفاءات في تقديم الخدمات العمومية وحتمية التوجه نحو اللامركزية من اجل تقليص السيطرة الإدارية وخفض كلفة تقديم الخدمات العمومية زيادة على مواجهة التحديات الأمنية من خلال عملية الرقمنة لمختلف السجلات والوثائق وربطها بمختلف المصالح والأجهزة في الدولة (حماد، 2006 - 2007، ص.ص. 11 - 13).

ت. خصائص الإدارة الالكترونية:

من بين أهم الخصائص التي تسمح للباحث بإحداث التمييز بينها وبين الإدارة التقليدية الورقية هو اعتبار الإدارة غير ورقية إدارة ذات تنظيم أفقي مفلطح غير خاضع للهراركية البيروقراطية إضافة إلى الانتقال من الشبابيك الإدارية المتعددة إلى الشباك الإداري الموحد.

كما نضيف مجموعة من الخصائص الأخرى التي تعتبر الإدارة الالكترونية إدارة دون أوامر إدارية روتينية تقليدية تعتمد على الشبكات الحاسوبية والتقنيات الذكية التي تتخطى حدود الزمان إذ يكمن مواصلة العمل على مدار 24 ساعة وبتواصل إضافة على أنها تتخطى حدود المكان فبالإمكان مواصلة العمل من أي مكان عن طريق توظيف تقنيات الاتصال والتواصل الحديثة (مزهر وشوقي ناجي، 2014، ص.ص. 186 -188).

كما يشير الأستاذ JACQUESAURET في مقاله المعنون بـ: " فعالية الإدارة وخدمات الإداري: رهانات الإدارة الالكترونية" إلى ضرورة تحسين جودة الخدمات الإدارية وتقصير الإجراءات الإدارية وإنقاص تكاليف الخدمات (SAURET , 2004, pp. 08-16).

ث. المقارنة بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية في سياق إطارهما النظري:

مما سبق ذكره سنحاول في هذا المطلب وضع أهم الفوارق بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية حيث سنصوغ الفوارق في الجدول التالي:

الحكومة الالكترونية	الإدارة الالكترونية
شمولية المفهوم وتعديه عملية التنظيم	انحصار المفهوم في عملية التنظيم الإداري وتسيير الأعمال
إذا تناولنا الحكومة بمفهومها الواسع فتصبح حتى الممارسات السياسية الكترونية كالعملية الانتخابية مثلا	لا يمكن للمفهوم أن يتجاوز سياق عملية التسيير والتنظيم الإداري
يتعدى المفهوم إلى أن يكون نشاط إداري موجه نحو الأفراد والعملاء والمؤسسات إلى نشاط بين القطاعات الوزارية والمؤسسات الدستورية	نشاط موجه من الإدارة العمومية نحو المواطنين والعملاء والمؤسسات
يأخذ المفهوم أبعاد سياسية وإدارية	نشاط إداري تسييري محض
يستلزم تطبيقه مراحل زمنية طويلة	إمكانية تطبيقه في وقت قصير وبشكل جزئي

ج. نظريات الحكومة الالكترونية:

يرى الأستاذ فهد بن ناصر العبود أن هناك العديد من نظريات الحكومة الالكترونية ولعل أبرزها هي أربع نظريات تتمحور حول تطبيق الحكومة الالكترونية والنتائج التي قد تترتب عن تطبيق أنظمتها وتتمثل هذه النظريات الأربع في التالي (فهد، 2016، ص. 27).

- نظرية العقلانية التي يرى أصحابها أن استخدام التقنيات يؤدي إلى تحسن دائم ومستمر في قدرات الحكومة وهذا استنادا على العقلانية في اتخاذ القرارات والتكلفة الوحيدة المكبدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها ووفق لأصحاب هذا الطرح فان هذه الأنظمة والتقنيات سوف تقلل بصورة مطردة تكاليف الحصول على المعلومة وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها ما يجعل الحكومات تحقق عائدا يفوق تكاليف شرائها وتقوم هذه النظرية على مقولة أن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ.

- نظرية الثمن التي تؤمن بإمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلا نيتها ولكنها صر على ذلك لا يأتي دون ثمن حيث تأكد هذه النظرية على ضرورة ترتيب الحماية والوقاية وإلا فسوف يكون الثمن غالي فيما يخص الحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.

- نظرية ضوضاء المعقولية وتآكلها التي تعتبر أكثر تشاؤما والتي تقوم على ادعاء أن الحكومة الالكترونية سوف تقضى على العقلانية بصفة عامة وعلى الزعم الزائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة مقارنة بالقطاع الخاص وتتخوف هذه النظرية من عدة قضايا مثل التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات والنمذجة المبسطة والتبسيط الشديد بدءا من عمليات التحليل وصولا إلى صياغة التوصيات كما ترفض هذه النظرية فكرة أن المعلومات هي التحكم والرقابة.

- نظرية التقنية التي ترى أن التقنية رمز مقدس وميدان تنافس وأداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائم وتركز على أن للتقنية نفسها تأثير جوهري ومستقل في عمليات اتخاذ القرارات.

3. تحديات التحول نحو الإدارة الالكترونية:

لا يعتبر التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الالكترونية بالعملية الهينة، حيث إن بعض المعوقات والتحديات التي تواجه هذا التحول تجعله أكثر استعصاء وتعقيدا علما أن متطلبات الإدارة الالكترونية ذات أبعاد متعددة ومتشابكة فمنها ما هو تشرعي ومنها ما هو تمويلي ومنها ما هو معلوماتي رقمي ومنها ما هو امني ومنها ما هو سلوكي ثقافي الأمر الذي سنحاول توضيحه وتوصيفه في هذا الفصل من خلال مبحثين،يتناول احدهما التحديات المالية واللوجستيكية والأمنية، ويتناول الأخر تحديات المورد البشري وتسييره وفق متطلبات الإدارة الالكترونية.

أ. التحديات المادية اللوجستيكية والأمنية:

لعل من بين أبرز التحديات التي تواجه عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، وتشكل عائقا في سبيل تجسيدها على ارض الواقع هي التحديات المتعلقة بالجانب المالي واللوجستيكي والجانب الأمني حيث انه لا مناص من توفر ميزانية ضخمة تمكن الدول من تطبيق الإدارة الالكترونية خاصة إذا علمنا أن البنية التحتية والوسائل التكنولوجية، ذات تكاليف باهظة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فان التحديات الأمنية تشكل هاجسا وعائقا هي الأخرى في ظل بروز مفهوم جديد غير الجريمة من طابعها التقليدي إلى جريمة الكترونية متشعبة ومتشابكة تتخطى الحدود التقليدية للدول.

ب. التحدي المالي:

إن تجسيد مشروع الإدارة الالكترونية على ارض الواقع يتطلب توفير كم هائل من الإمكانات المادية والتقنية، والانتقال إلى توسيع شبكة الانترنت على مستوى الدولة ككل، الأمر الذي يستلزم صرف ميزانية ضخمة خاصة إذا علمنا أن هذي التقنية متداخلة ومتشابكة ومتكاملة حيث يرى الدكتور خالد ممدوح إبراهيم انه من المستحيل التدرج في توفير الإمكانات بل يجب أن تتوافر في وقت واحد خاصة على مستوى المنظمة الواحدة (إبراهيم، 2008، ص. 73).

ت. تحدي إعادة هيكلة وهندسة الإدارة العمومية:

المقصود بإعادة هيكلة الإدارة ليس إلغاءها كمرفق عمومي بل إن الانتقال نحو الإدارة الالكترونية يستلزم إعادة هندسة الإدارة العمومية وظيفيا وهيكليا وقانونيا بشكل يتماشى مع هذا التحول من إدارة ورقية إلى إدارة لا ورقية.

حيث إن التحول نحو الإدارة الالكترونية يحدث على سبيل المثال تغيرا جوهريا في مفهوم الهيراركية البيروقراطية، والسلم الإداري فمع الإدارة الالكترونية نكون قد انتقلنا من إدارة ذات قيادة عمودية إلى قيادة أفقية مفلطحة إضافة إلى إلغاء نمط الشبابيك والمكاتب المتعددة والتوجه نحو المكتب الموحد والشباك الموحد.

وفي هذا السياق يرى الدكتور محمد ياسر عبد العال أن إعادة هيكلة الجهاز الإداري هي فعلا عملية حوسبة العمل الإداري الالكتروني حيث بعد الانتقال من الحاسبات العملاقة في بداية الثورة التكنولوجية إلى

الحاسبات الشخصية أصبح لزاما شبك وربط الحاسبات الشخصية في مكاتب الموظفين، الأمر الذي ارتبط بظهور برامج تهدف إلى تحقيق هذا الربط منها لوتس نونتس وغروب دايز من شركة نوفيل الرائدة في تشغيل الشبكات (عبد العال، 2016، ص. 89) حيث إن عملية إعادة الهيكلة الإدارية تتطلب حسب الدكتور محمد عبد العال أمرين أساسيين هما (عبد العال، 2016، ص.ص. 90 - 91):

- حوسبة الأماكن أي المكاتب عن طريق ربط حواسب الموظفين مع بعضها البعض كما أشرنا سابقا.
- حوسبة الموظف بمعنى انه يصبح موظف غير خاضع لسلطة الزمـان والمكان، فعلى سبيل المثال فان وظيفة مندوب البريد الساعي بين الأقسام الإدارية داخل الإدارة، لا وجود لها في ظل الإدارة الالكترونية إذ يستطيع هذا الأخير أن ينقل البريد الالكتروني من مكتبه عن طريق نقر زر آو حتى من خارج مكتبه، وفي أي وقت وكمثال أخر أيضا فانه في ظل الإدارة الالكترونية لا يمكن لأي اجتماع أن يعطل، أو يؤجل بسبب غياب المسؤول إذ يمكن للاجتماعات أن تجرى عن بعد وذلك بتوظيف وسائط التواصل الالكتروني، وتقنياتها وتطبيقاتها المتعددة الأمر الذي يجعلنا نقـول أن الإدارة الالكترونية لا زمنية ولا مكانية ما يجعل إعادة هندسة الهيكل الإداري حتمية مطلقة.

هذا ما يستدعي إعادة النظر في طرق وإجراءات العمل الإداري وذلك من خلال إعادة توزيع الصلاحيات بين أقسام الإدارة وإعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري مع ضرورة التوجه نحو اللامركزية وتطوير طرق تسيير الإجراءات الإدارية وتبسيطها (المعالي، 2015، ص.ص. 234 - 235):

ث. التحديات الأمنية ومجابهة الجريمة الالكترونية:

يعتبر التحدي الأمني من بين أهم التحديات التي تواجه التحول نحو الإدارة الالكترونية خاصة في ظل تصاعد نسق الجريمة الالكترونية، هذه الأخيرة التي تعتبر نشاط غير مشروع موجه لنسخ أو تغيير أو حذف أو الوصول إلى المعلومات الرقمية المخزنة داخل الحواسب آو التي تحول عن طريقها (مطر، 2008، ص. 119) ولعل من بين أبرز الجرائم الالكترونية نذكر التالي (مطر، 2008، ص.ص. 132 - 170):

- جريمة الاعتداء على التوقيع الالكتروني للمستخدمين أو العملاء سواء عن طريق استخدام الماسح الضوئي، أو السطو على بطاقات الائتمان التي يعتبر رقمها السري توقيع الكتروني خاص بالمستخدم أو العميل.
- السرقة المعلوماتية في شكلها المادي أو غير المادي كسرقة مكونات الكمبيوتر أو الشاشات أو الديسكات التي تحتوي على برامج وبيانات، أو عن طريق نسخ أو تصوير محتوى الحاسبات.
- جريمة النصب والتحايل في نطاق المعلوماتية الرقمية.
- القرصنة والاختراق الالكتروني من طرف الهاكر.
- جريمة إفشاء أسرار البيانات المعلوماتية المخزنة في الحاسبات.

مما سبق يجعلنا نقول ان قضية الأمن ألمعلوماتي في إطار الإدارة الالكترونية تحدي يستلزم تطوير برامج الحماية، والأمن بشكل مستمر ومتواصل تماشيا مع مختلف التغيرات الحاصلة في الساحة التكنولوجية.

حيث إن اعتماد ما يصطلح عليه بالجدار الناري الذي يشير إلى مجموعة من أنظمة معلوماتية توفر سياسات أمنية ما بين شبكة الانترنت، وشبكة المؤسسة أو الحكومة الالكترونية بشكل يمنع أي مخترق من الوصول إلى الشبكة (مطر، 2008، ص. 59).

كما أن من بين أهم التهديدات الأمنية التي تواجه التحول نحو الإدارة الالكترونية هي الفيروسات الالكترونية، التي تعرف على أنها برامج للحاسب الآلي مثل أي برنامج أخر ولكنه يهدف إلى إحداث أكبر ضرر بنظام الحاسب الآلي كما أن له القدرة عل ربط نفسه بالبرامج الأخرى وإعادة إنشاء نفسه حتى يبدو كأنه يتكاثر ويتوالد ذاتيا (مطر، 2008، ص. 67).

وما يميز هذه الفيروسات الالكترونية ويجعل عملية محاربتها بنظم حماية أكثر تعقيدا هو قدرتها على الاختفاء والانتشار إضافة إلى قدرتها على التدمير والتوالد الذاتي (مطر، 2008، ص.ص. 69 - 71).

ج. تحديات البنية التحتية وشبكة الانترنت :

بما أن التحول نحو الإدارة الالكترونية يستلزم مجموعة من العناصر الأساسية، سواء تعلق الأمر بالنية التحتية أو سواء تعلق بالشبكة العنكبوتية، ومن بين مستلزمات البنية التحتية فانه من الضروري توفر بنية تحتية للاتصالات وشبكة لاسلكية واسعة النطاق إضافة الى أجهزة الحواسب بكل ملحقاتها وبرمجيات تشغيل الشبكة والحاسبات الآلية مع توفير نظم معلوماتية متكاملة وقواعد بيانات مشتركة (علاء عبد الرزاق، 2008، ص. 72) وهذا دون إغفال إلزامية توفر الشبكة الداخلية intranet التي تربط بين أجهزة الحاسب الآلي داخل المنظمة أو الإدارة وتوفر الشبكة الخارجية extranet وهي شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الانترنت ترتبط بعضها بعضا عن طريق الانترنت،زيادة على توفر الشبكة العالميةinternet وهي الشبكة العالمية التي يتواصل من خلالها ملايين المستخدمين عن طريق الحواسب أو الهواتف الذكية (المعالي، 2015، ص.ص. 233 - 234).

1. تحديات المورد البشري وتسييره وفق متطلبات الإدارة الالكترونية:

تواجه عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية مجموعة من التحديات المتعلق بالجانب البشري وطرق تسييره في ظل هذه الأخيرة إضافة الى ضرورة إحداث تغيرات جذرية في نمط القيادة الإدارية بما يتماشى ومتطلبات الإدارة الالكترونية وهذا ما سنوضحه.

أ. التكوين والتدريب للموظفين بشكل يسهل عملية التحول والتعامل مع الإدارة الالكترونية:

يعتبر الانتقال أو التحول من الإدارة الالكترونية عملية تدريجية هذا ما يجعل التحول يصطدم بمعوقات وتحديات لعل أبرزها المورد البشري داخل الإدارة، ما يجعل عملية التكوين والتدريب والتعليم أمرا حتميا لإنجاح التحول نحو الإدارة الالكترونية.

إذ يؤدي التدريب والتكوين إلى تحقيق أهداف استراتيجية تساهم في تنمية قدرات الأفراد على التفكير والإبداع مع تعزيز برامج التعليم بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات الحاصلة وتوفير الحرية الفكرية والأكاديمية داخل المنظمة إضافة إلى استخدام الوسائط التكنولوجيا في التكوين والتدريب منها (خضر، د. س. ن.، ص. 151).

وفي نفس السياق فانه من الحتمي وجود فريق عمل متكامل تتوافر فيه سمات وإمكانيات خاصة فضلا عن توافر الشروط العامة للتعيين في الوظائف العامة كاشتراط توفر الخبرة المعلوماتية والتخصص في علوم الحاسب الآلي وأن يكون له الخبرة والقدرة على التعامل مع التقنيات التكنولوجية والمعلومات الرقمية (مطر، 2008، ص. 175)

إذ انه لا مناص من اعتماد استراتيجيات هادفة ورصينة لتكوين وتدريب وتعليم الموظفين داخل الإدارة العمومية لمواكبة التحول المرن نحو إدارة الكترونية تختلف بشكل جدري عن الإدارة التقليدية الورقية.

ب. حتمية تكيف الموظفين مع الفئات الوظيفية التي أنتجتها الإدارة الالكترونية:

لقد أدى التحول نحو الإدارة الالكترونية إلى إنتاج وظائف غير معهودة في ظل الإدارة التقليدية الورقية الأمر الذي يجعل لزاما على الموظفين التكيف والتأقلم معها بما يحقق صيرورة المرفق العام وفعاليته وكفاءته.

ففي هذا الصدد ظهرت فئات من الموظفين الإداريين، أو الوظائف الإدارية الحديثة كفئة المبرمجين الذين يقومون بوضع البرامج المعلوماتية ذات العلاقة بنشاط الحاسب الآلي، سواء كانت برامج تشغيل أو سواء كانت برامج تطبيقات هاته البرامج هي التي تقوم باستنطاق الحاسب الآلي. وفئة شغلي الحاسب الآلي الذين يضطلعون بأعباء إدخال البيانات المتعلقة بالمتعاملين مع الإدارة الالكترونية إلى الحاسب الآلي، وتخزينها وفهرستها واسترجاعها عند الطلب. إضافة إلى فئة موظفي التامين والحماية الذين يقومون بحماية وتامين نظم المعلومات والشبكات ضد شبكات القرصنة الالكترونية ومجرمي الرقمية. وفئة موظفي الشبكة الذين يقومون بعملية الصيانة الدورية للحواسب والشبكة ككل (مطر، 2008، ص.ص. 176 - 177).

ت. سمات القيادة الإدارية في ظل الإدارة الالكترونية:

يرى بعض الخبراء ان المدير في ظل الإدارة الالكترونية لابد أن يتسم بمجموعة من الصفات تختلف عن صفات تسييره للإدارة في نمطها، التقليدي الورقية ومن بين الصفات الواجب توفرها في القيادة الإدارية في ظل نسق هذا التحول هو صفة الابتكار وسيما وأن المعلوماتية وأدواتها هي الوسائل التي يعمل بواسطتها وتمكنه من المعلوماتية بمعنى أن تكون المعلومة وفق التقنيات الحديثة حاضرة لديه. إضافة إلى التعددية بمعنى أن تكون معارفه ذات مصادر متعددة ومتنوعة وأن يكون مضطلعا على مستجدات الثورة التكنولوجية في جانبها التقني. والحيوية التي يجب أن يتصف بها واعتماده على نظام الذاكرة المؤسساتية من اجل إدارة المؤسسة الكترونيا زيادة على قدرته على إدارة الأعمال عن بعد باستخدام مختلف الوسائط التكنولوجيا وضبط الحضور والانصراف تكنولوجيا. مع اعتماد دليل اتصال داخلي وصادر ووارد الكترونيا. دون إغفال ضرورة حماية سرية تداول المعلومات والبيانات في كل وقت. (مطر، 2008، ص. 87).

خاتمة:

مما سبق عرضه في مختلف فصول البحث يتبين لنا جليا أن موضعي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية يتطلبان الكثير من الأبحاث التي من شانها أن تزيل التداخل واللبس الحاصل بين المفهومين وهذا طبيعي جدا نظرا لحداثتهما على مستوى الساحة العلمية حيث انه من شان الضبط المفاهيمي والتأصيل النظري الرصين ان يساهم في سلاسة وسهولة عملية التحول من الإدارة الورقية نحو الإدارة الرقمية.

كما أن تجسيد الإدارة الالكترونية على ارض الواقع ورغم ما لها من انعكاسات ايجابية على حياة المواطن إلا أن الاصطدام بتحديات ومعوقات تطبيقها قد يضيع الكثير من الوقت والفرص على الدول، وخاصة منها دول العالم الثالث هذا إذا علمنا أن من بين أهم تحديات التحول نحو الإدارة الالكترونية هو التحدي المالي والاستقلالية التكنولوجية، وخاصة مواكبة الموظف للتغيرات التنظيمية والقيمية التي تصحب الإدارة الالكترونية.

ومن بين أهم الاستنتاجات المستخلصة من خلال بحثنا هذا هو ضرورة وضع حد فاصل بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية باعتبار الإدارة الالكترونية ضيقة المجال والتطبيق لا تتجاوز البعد التسييري الإداري أما الحكومة الالكترونية فواسعة المجال والتطبيق تتعدى البعد التسييري إلى البعد السياسي والاجتماعي والاقتصادي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- إبراهيم، خالد ممدوح (2008) *أمن الحكومة الإلكترونية*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (2008) *الإدارة الإلكترونية وmanagement*. الأردن: دار وائل للنشر.
- الطاهر، علاء فرج (2009) *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- المعالي، أيمن عودة (2015) *الإدارة العامة الحديثة*. الأردن: دار وائل للنشر.
- الميضين، صفوان (2011) *الحكومة الإليكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية* (الإصدار 1). الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- بيومي، حجازي عبد الفتاح (2008) *الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية - التصميم - البناء - الأهداف -المعوقات -الحلول* (الإصدار 1). الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- خضر، محمود. (بدون سنة) *الإدارة العامة المقارنة* (الإصدار 1). بدون بلد: دار البداية.
- شعبان العاني، مزهر، وجواد شوقي ناجي (2014) *الإدارة الإلكترونية* (الإصدار 1). الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الرزاق الباز، داوود محمد (2004) *الإدارة العامة (الحكومية) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني والمرفق العمومي وأعمال المزظفين*. الكويت: جامعة الكويت.
- عبد العال، ياسر محمد (2016) *الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- فهد ,ب (2016) *الحكومة الذكية التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية* .(éd. 3)الرياض: العبيكان.
- محمد عارف، نصر (2002) *ابستيمولوجيا الساسة المقارنة (النموذج المعرفي- النظرية-المنهج)* (الإصدار 1). لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- مطر، عصام عبد الفتاح (2008) *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. بدون بلد: الدار الجامعية الجديدة

المقالات العلمية:

- العوض، أحمد محمد الحسن (جوان 2010) الإدارة الإلكترونية: (المفاهيم - السمات - العناصر) مداخلة مقدمة في المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية. *تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر* (ص. 03). طرابلس: الجماهيرية العظمى.
- موسى، عبد الناصر، ومحمد قريشي (14 جانفي، 2011) مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنلوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر). *مجلة الباحث*(9)، ص. 89.

المذكرات:

- عشور، عبد الكريم (2009) *دورة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية*. قسنطينة: جامعة منتوري.
- حماد (2007 - 2006) *تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العمومي وتطبيقاتها في الدول العربية :رسالة ماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية*.الجزائر: جامعة الجزائر.

المراجع باللغة الفرنسية:

SAURET, J. (2004). efficacite de l'administration et service a l'administre- les enjeux de l'administration electronique. *revue française d'administration publique* (110), 08-16.