

الادارة العمومية الالكترونية

خيار جميلة سيلية

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

djamila-cylia.kheyar@univ-msila.dz

. 10 مارس 2024



خيار جميلة سيلية

قائمة المحتويات

3	وحدة
4	مقدمة
5	I - ماهية الادارة الالكترونية
5.....	1. مفهوم الادارة الإلكترونية.....
6.....	1.1. تعريف الإدارة الإلكترونية.....
6.....	1.2. الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.....
7.....	1.3. أبعاد الإدارة الإلكترونية.....
8.....	2. خصوصيات الإدارة الإلكترونية.....
8.....	2.1. أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية.....
8.....	2.2. أنماط الإدارة الإلكترونية.....
9	II - خطوات ومراحل تطبيق الادارة الالكترونية
9.....	1. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
9.....	1.1. إعداد الدراسة الأولية.....
9.....	1.2. وضع خطة التنفيذ.....
9.....	1.3. تحديد المصادر.....
9.....	1.4. تحديد المسؤولية.....
9.....	1.5. متابعة التقدم التقني.....
9.....	2. مراحل تطبيق الادارة الالكترونية.....
9.....	2.1. قناعة ودعم الإدارة العليا.....
10.....	2.2. تدريب وتأهيل الموظفين.....
10.....	2.3. توثيق وتطوير إجراءات العمل.....
10.....	2.4. توفير البنية التحتية للادارة الالكترونية.....
10.....	2.5. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا.....
10.....	2.6. البدء ببرجمة المعاملات الأكثر انتشارا.....
11	خاتمة



وحدة

يستطيع الطالب من خلال هذه المحاضرتين من:

استعادة وتذكر المعلومات السابقة

إستيعاب الافكار والمبادئ العامة للإدارة الإلكترونية مع القدرة على تصنيف خصوصيات الإدارة الإلكترونية

التفريق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية وأهم أبعادها.

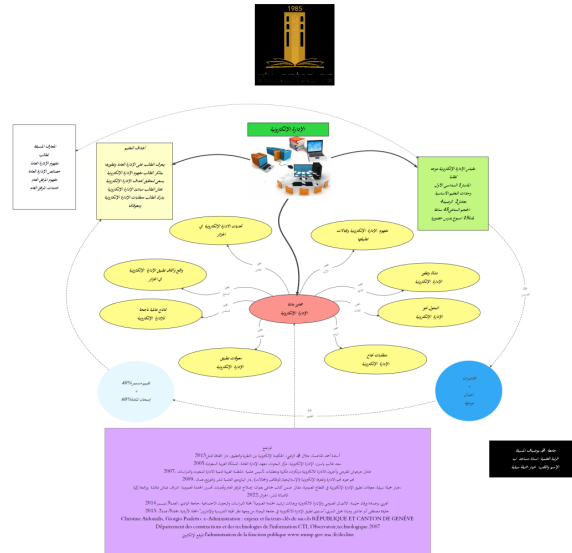
يطابق الطالب ما تعلمه نظريا والسعي لتطبيقه في أرض الواقع من خلال وضع نموذج تصوري وهذا للحدو عبر المساعي الدول.

تقييم مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تحديد آفاق الإدارة الإلكترونية بعد الإطلاع على المعوقات والصعوبات وتقديم مقترحات تصب في صالح الإدارات.



مقدمة



نعيش في الوقت الحالي عصرا يتسم بالسرعة والانفجار المعلوماتي والمعرفي الهائل، عصرا أفرزت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية تغيرات جذرية وعميقة مست كافة القطاعات الحيوية في المجتمع البشري.

في محاولاتها للتأقلم مع هذه المتغيرات أخذت العديد من المؤسسات على عاتقها مسؤولية التوجه نحو استخدام أساليب أكثر فعالية ومرونة في العمل، بالموازاة مع ذلك أدركت الحكومات بدورها أهمية الاستفادة من التقدم الحاصل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعملت على توظيفها في شتى الميادين.

ترجمت هذه المساعي بالميلاد مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية لتكون بمثابة النسخة الافتراضية للحكومة الحقيقية، والتي تقوم بربط المواطن ومؤسسات الأعمال بمختلف أجهزة ودوائر الحكومة من خلال منافذ تواصل جديدة تعتمد بشكل كبير على استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة، مستغلا لها لما توفره من مرونة وقدرة على الاستجابة للتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، واختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات، وبالتالي تطوير المهام والأنشطة والارتقاء بمستويات أداء المرافق العامة.





ماهية الادارة الالكترونية

1. مقدمة

تعود أولى التجارب للإدارة الإلكترونية إلى منتصف الثمانينات في الدول الإسكندنافية، تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، وكان الهدف من تطبيقها الوصول والاطلاع على المعلومات بواسطة استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة آنذاك، من أجل تلبية حاجات سكان القرى البعيدة عن المدن، في الحصول على بعض الخدمات، وأطلق على مثل هذه المبادرات: المراكز البعيدة، أو الأكواخ البعيدة، أو المجتمعات البعيدة. وفي سنة 1989، واعتمادنا على تجربة القرى الإلكترونية في الدانمارك، تبنت المملكة المتحدة مشروع قرية مانشستر الإلكترونية، حيث قد أنشئ مضيف مانشستر بوصفه مرحلة أولى يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية. وفي سنة 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، قمت، كما تبنى مجلس لندن، مشروع بونتيل، الاتصالات اللي بعيدية التقنية الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية، والوصول على بعد المصادر وقواعد البيانات. في الولايات المتحدة الأمريكية كانت بداية ظهور الإدارة الإلكترونية عام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية من خلال مشروع تبنته، وهيئة البريد المركزي، ثم تبع ذلك ظهور مبادرات محاولات عديدة، وفي مختلف الدول، كما تبنتها العديد من المنظمات الدولية، حيث قامت المفوضية الأوروبية على سبيل المثال بإطلاق مبادرة أوروبا الإلكترونية، بمشروع البوشونه بالبرتغال سنة 2000، والتي هدفت في الأساس إلى إتاحة فرصة الوصول السهل والسريع، ولكل المواطنين المعلومات والخدمات في مجال الإدارة العامة، مع تأمين الحفظ الجيد والمناسب للبيانات.

بالرجوع إلى الوطن العربي، فقد بادرت حكومة إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة بإنشاء منظمة حرة للتكنولوجيا سميت بمدينة دبي للانترنت، وكان ذلك على إثر الحكومة إعلان حكومة دبي عن تحول إلى الحكومة الإلكترونية في 2001. ثم الكويت، وانتقلت بعد ذلك بصورة جزئية إلى مصر، السعودية، قطر، لبنان، اليمن، المغرب، الأردن، تونس، والجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.



صورة 2

2. مفهوم الادارة الإلكترونية

تتعدد المفاهيم والتعاريف لكن هذه التعاريف لا تقف عند اتجاه أو اهتمام معين، بل تتوزع على ثلاث اتجاهات، الأول ينظر إليها على أساس مادي فلا تخرج عن كونها مجموعة آلات ومعدات وأجهزة، والثاني ينظر إليها على أساس وظيفة فلا تخرج عن كونها مجموعة وظائف، والثالث ينظر لها على أساس تكاملي يشمل الجوانب التنظيمية المادية والوظيفية والبشرية وهذا الاتجاه هو الأكثر تنظيماً.

للإطلاع على محاضرات أخرى في القناة اضغط هنا¹

2.1. تعريف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية. وتعرف أيضا على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية لشركات الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي:

الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل الإدارة وتحديثها لتتماشى والبيئة الحالية والتغيير يكون بالاعتماد على استخدام تقنيات حديثة والتكنولوجيا. وهذا التحويل الغرض منه تنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا من خلال استعمال مجموعة من الأنظمة والآليات والأجهزة المرتبطة بشبكات. وكل هذا من أجل تطوير العمل الإداري وتحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة وأسرع وقت وأفضل أداء.

(a) المقصود بالإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تعني:

- خدمات أسرع: بسبب اختصار التعليمات احترام المواعيد وتوفير المعلومات.
- إدارة خدمات أفضل: معرفة أفضل بالتكلفة الحقيقية ومشاركة المشاريع، والآراء بين الإدارات.
- خدمات أكثر كفاءة: بسبب القضاء عن المهام المكررة وازدواجية العمل.
- الوصول إلى جميع النقاط الإدارية باستعمال عتاد: كمبيوتر، هاتف، شبكات...

(b) مميزات الإدارة الإلكترونية

من خلال ما سبق نجد أن الإدارة الإلكترونية تتميز بكونها:

- عملية إدارية تشمل كل وظائف الإدارة تعمل على تخفيف التكاليف واستغلال الأمثل للوقت والجهد.
- هي تكنولوجيا حديثة تسعى لتطوير وتحديث وعصرنة الإدارات فهي وسيلة اتصال داخلية وخارجية، تخص منظمات الأعمال والمؤسسات العامة على حد سواء.
- التخفيف من حدة المشاكل ومعالجتها بأفضل الطرق من خطط العمل بصفة عامة.
- هي أسلوب لتحسين الخدمات وزيادة الإنتاجية.
- تضمن الاستثمارية والكفاءة والفعالية والدقة في الإجراءات وهي تشمل إستراتيجية عمل يستحيل التخلي عنها.
- تساعد في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف والسياسات وخطط العمل بصفة عامة

2.2. الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

تتعدد الفروقات بين الإدارة التقليدية والحديثة وكما صرح سيد رئيس الدولة الجزائرية عبد المجيد تبون بضرورة الانتقال نحو التحول الرقمي بشتى مجالاته كون هذا الأخير لا يكذب ولا يتحایل فهو يقدم كعولومات دقيقة وواضحة وأنية من أجل رؤية الفيديو اضعط هنا²

(a) جدول يوضح الفرق بين الإدارتين التقليدية والإلكترونية

فروقات بين الإدارة التقليدية والحديثة والجدول أدناه يمثل أهم الاختلافات بينهما:

الرقم	أساس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
1	وسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمرسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
2	الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
3	مدى الاعتماد على الإمكانيات البشرية والمادية	تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف

4	التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته
5	التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
6	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا
7	الوثوقية (السرية)	أقل وثوقية بسبب عدم توافر نظم الحماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات
8	الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا

جدول 01: يبين مقارنة بين الإدارة التقليدية والإلكترونية.

(b) شرح أهم الفروقات بين الإدارة التقليدية والإلكترونية

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية في مقارنتها بالتقليدية عملت على ما يلي:

- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين حيث أصبح هو الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يجعل الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية.
- زيادة وعى المواطنين نتيجة تحسين المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد سكان.
- إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- إلغاء اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور عليها.
- تخفيف معاناة المنظمات غير الربحية من المشكلات المشتركة مثل تناقص الدعم المادي لهياكلها التنظيمية وتكاليف التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.

2.3. أبعاد الإدارة الإلكترونية

هناك عدة أبعاد للإدارة الإلكترونية لكننا إرتئينا ان هذه تعتبر من اهمها وهي كتالي:

(a) إدارة بلا ورق

إدارة بلا أوراق حيث يتم الاعتماد على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

(b) إدارة عن بعد

إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني، الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

(c) إدارة بلا تنظيمات

إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

3. خصائص الإدارة الإلكترونية

3.1. أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وبالتالي ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة.
- التخلص من البطالة المقنعة والاستفادة فقط من العمال الفاعلين والضروري تواجدهم في مؤسسة.
- زيادة الفاعلية والدقة والسرعة في عملية الانجاز وكذا تقليل التكلفة.
- إدارة الملفات بدلا من حفظها
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
- الانجازات بدلا من المتابعة.
- التجهيز الناجح للاجتماعات.
- تصغير المكان المجهز لحفظ المعلومات والحفاظ على سرية هذه المعلومات وتقليل من مخاطر فقدانها.
- تقديم خدمات طيلة الوقت للمستفيدين بصورة مرضية.
- الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الابتكار والإبداع.
- التركيز على مجالات إدارية جديدة وتوسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها من خلال أساليب التقنية الحديثة.
- توفير الشفافية والمساءلة

3.2. أنماط الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية مختلفة وأشكالا متعددة تنفق وطبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي:

(a) حكومة إلكترونية

الحكومة الإلكترونية: فهي أحد أنماط الإدارة الإلكترونية ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية، اقتصادية وسياسية.

(b) صحة إلكترونية

الصحة الإلكترونية: وهي تقوم بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية من المريض عبر وسائل إلكترونية.

(c) التعليم الإلكتروني

التعليم الإلكتروني: يعني إجراء المحاضرات والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الانترنت.

(d) التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية: تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت بتحقيق الدفع من خلال بطاقات بنكية وهي تعتبر أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

(e) النشر الإلكتروني

النشر الإلكتروني: من خلاله يتم متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها والاطلاع على آخر المستجدات



خطوات ومراحل تطبيق الادارة الإلكترونية

1. مقدمة

أن الانتقال إلى بيئة إلكترونية يتطلب من المنظمات القيام بخطوات أخرى تدعم عملية التغير بطريقة مباشرة وتساهم في تسريع عملية تغير النظرة إلى الادارة الإلكترونية فيجب على المنظمة دراسة الواقع الحالي لها سواء من إدارة أو عاملين والأساليب المتبعة والتقنيات المتوافرة لديهما وتقييمهما وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم بناء على ذلك يتم تحديد أوليات التطوير. كما ولا بد ان تحتوي المنظمة خطة على التحليل الدقيق لكيفية إسهام التقنية الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة. وذلك بعد تحديد كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمليات اليومية للمنظمة وتوضيح أهداف التغير ودوافعه للعاملين. كل ما سبق لتحديد مدى نجاح في إدخال التقنية إلى المنظمة.

2. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

للتحول نحو الادارة الالكترونية لكن لنجاحها تحتاج لخطوات مدروسة جيدا وممنهجة بما يتلاءم مع الادارة الجديدة

2.1. إعداد الدراسة الأولية

إعداد الدراسة الأولية لإعداد هذه الدراسة يجب تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الادارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع وحال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المتاحة، وجعل الادارة العليا على معرفة تامة في كل النواحي المالية والفنية والبشرية .

2.2. وضع خطة التنفيذ

وضع خطة التنفيذ عند إقرار توصية الفريق من الادارة العليا في تطبيق الادارة الالكترونية، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

2.3. تحديد المصادر

تحديد المصادر لابد من تحديد المصادر اللازمة لتنفيذ، ومن هذه المصادر الأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة والموارد البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ.

2.4. تحديد المسؤولية

تحديد المسؤولية عند تنفيذ الخطة يجب تحديد الجهات التي ستقوم بتنفيذها وتحويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة وتكلفة المرصودة لها.

2.5. متابعة التقدم التقني

متابعة التقدم التقني نظرا لتطور السريع في مجال تقنية المعلومات لابد من متابعة كل المستجدات في الجانب التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

3. مراحل تطبيق الادارة الالكترونية

إن التحول من الادارة التقليدية إلى الإلكترونية ليس بهذه السهولة وإنما يمر بعدة مراحل وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة.

3.1. قناعة ودعم الإدارة العليا

قناعة ودعم الإدارة العليا بحيث ينبغي على المسؤولين أن يكون لديهم قناعة تامة ورؤية واضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة لتحول.

3.2. تدريب وتأهيل الموظفين

تدريب وتأهيل الموظفين فالموظف هو العنصر الأساسي لتحول لذا ولا بد من تدريب وتأهيل الموظفين في المجال الإلكتروني.

3.3. توثيق وتطوير إجراءات العمل

توثيق وتطوير إجراءات العمل نعلم ان لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى إجراءات العمل، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي يتوافق مع كثافة العمل.

3.4. توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية فهي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة

3.5. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً

البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً لأنه ينبغي حفظ كل المعاملات الورقية إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليه

3.6. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً

- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً من خلال البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل هدر في استخدام الورق على سبيل المثال: نموذج طلب إجازة تطبق في جميع الأقسام بلا استثناء فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه إلكترونياً.



خاتمة

وفي الأخير نستطيع القول أن الانتقال إلى بيئة إلكترونية يتطلب من المنظمات القيام بعدة خطوات تدعم عملية التغير بطريقة مباشرة وتساهم في تسريع عملية تغير النظرة إلى الإدارة الإلكترونية، فيجب على المنظمة دراسة الواقع الحالي لها سواء من إدارة أو عاملين والأساليب المتبعة والتقنيات المتوافرة لديهما وتقييمهما وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم بناء على ذلك يتم تحديد أوليات التطوير. كما ولا بد أن تحتوي المنظمة خطة على التحليل الدقيق لكيفية إسهام التقنية الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة. وذلك بعد تحديد كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمليات اليومية للمنظمة وتوضيح أهداف التغيير ودوافعه للعاملين. كل ما سبق لتحديد مدى نجاح في إدخال التقنية إلى المنظمة، فالإدارة تسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع بصفة عامة، وتطور الإدارة المستمر أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية التي باتت تحمل اختلافات جوهرية بسبب ما فرضته طبيعة تكنولوجيا المعلومات وبالتالي فالإدارة الإلكترونية تعد حقلاً معرفياً وحديثاً وامتداداً طبيعياً لتطور الفكر الإداري.



إشارات قانونية

جامعة محمد بوضياف مسيلة