الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية قسم علوم اقتصادية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية و علوم التسيير تحت عنوان

تحديات العنصر البشري في ظل الإدارة الإلكترونية

إعداد الطلبة :

- بن زايط إسماعيل
- حني نور الدين
- دودو محمد

تحت إشراف:

د.غزيل مولود

السنة الجامعية :2011 /2012

الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى والدي العزيزين.... عرفاناً وإجلالاً بكل ما قدموه لي من رعاية وتشجيع.

إلى إخوتي ..و أخواتي ..وأمي الغالية.

إلى زملائي ...بجامعة غرداية.

وإلى كل من وقف معي وساندني

إلى وطني الحبيب ..وإلى كل غيور عليه..

أهدي هذا الجهد ... ، إلى جميع الأهل والأقارب وأسأل ا لله العلي القدير أن ينفع به , وان يكون خالصاً لوجهه الكريم.

إلى هؤلاء جميعا اهدي هذا العمل المتواضع

حني نور الدين

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

من خطت معي أول خطوة وغرزت في نفسي مشاعر الإصرار والسعي للنجاح

إلى من سهرة وتحملت شقائي و عنائي و رسمت لي أحلى ابتسامة في حياتي

إليك أمي

إلى من سخر لي جميع متطلبات نجاحي ومنه أستمد قوتي لمواجهة شقاء الحياة

إلى من جعل من مكارم الأخلاق مبدأ تعاملي وطعم نجاح علمي و حياتي

إليك أبي

إلى من يقدموا النصح و ينيروا درب الحياة وحين يضحكون تضحك الدنيا معهم

إليكم إخواني وأخواتي وجميع الأصدقاء

إلى كل من علمني حرفا صرت له عبدا ورفعوا لواء العلم وأناروه جزءهم الله خيرا

إليكم أساتذتي

وكل هذا توفيقا من ربنا عز وجل

بن زايط إسماعيل

الملخص

عرفة في الوقت الراهن تطور مذهل في تقنية اعلام والاتصال وتطور في مجال الحاسوب و تنوعة استخداماته , وعرفة الادارة هي الاخرى خطوات حثيث من اجل تحسين اداءها ومواكبة العصرنة ,ومع مرور الوقت بدا ء استخدم التقنيات وادخالها في مجال الإداري , و مع ازدياد ادخال التقنيات الاتصال واستغناء عن الاساليب التقليدية , وعندما وصول التقدم التقني حدا معينا اصبح بإمكان تسير الادارة باستخدام التقنيات الإلكترونية بحت وهذا ما يعرف بالإدارة الالكترونية , وقد قدمت تلك الادارة حلولا للمشاكل التي كانت تعاني منها الادارة التقليدية مما تعد بانها تكون البديل للإدارة التقليدية في الوقت القريب , و مع تطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية كان لابد ان يصاحب ذلك اعداد العنصر البشري المناسب للمرحلة الجديدة التي تمربها باعتباره العنصر الحيوي لنجاح الادارة الجديدة لتلقي بتحدي كبير من اجل اعداده والوقف امامالسلبيات المترتبة من تحول من عنصر تقليدي الى عنصر الكتروني.

الملخص بالفرنسية

Connu à l'heure actuelle un développement extraordinaire dans les médias technologiques, de la communication et le développement dans le domaine de l'informatique et des usages diversifiés, et Connu l'administration sont d'autres mesures d'urgence pour améliorer les performances de l'administration et de tenir avec la modernité, avec le passage du temps semblait E techniques utilisées et introduit dans le domaine de la gestion, et avec l'introduction croissante des technologies de communication et de distribution pour les méthodes conventionnelles, et quand l'arrivée du progrès technique d'une certaine limite peut maintenant exécuter l'administration en utilisant les technologies électroniques purement et c'est ce qu'on appelle l'e-gouvernement, a fourni des solutions de gestion pour les problèmes qui ont été vécus par la gestion traditionnelle, qui est comme une variante de la gestion du temps traditionnel bientôt,

et avec l'application la direction effective de l'électronique a dû être accompagnée par une préparation appropriée de l'élément humain de la nouvelle phase telle que vécue par l'élément vital pour le succès de la nouvelle administration pour recevoir un grand défi pour la préparation et de rester devant des négatifs conséquences d'un passage d'une traditionnelle à un composant électronique.

توطئة

قد شهد عصرنا الحديث عدة تغييرات في مختلف مجالات الحياة الإنسانية , وكذا التطورات السريعة المندرجة في المجال التكنولوجي وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات التي لها الدور البارز في هذه التطور,ولاشك أن ظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام المعلوماتية و الشبكات العنكبوتية الإلكترونية في جميع المجالات, كان السبب وراء التحول من استعمال الطرق و الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الحديثة (الإلكترونية).

حيث أن التجديد أصبح سمة من السمات الحضارية الذي يتصف بها العالم المتقدم ,حيث يستلزم ذلك ضرورة العمل على رصد كل ما يحدث من تغييرات في البيئة المعاصرة ومواكبة مستجدا ته , ونتيجة لهذه التطورات الدينامكية والمتلاحقة والانفتاح المعرفي , تواجه المجتمعات مجموعة من التحديات مما يلزم عليها مواجهتها ؛ لتتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التكنولوجية و التقنية بجميع مجالاتها.

ونرى في عصرنا هذا أن المؤسسات تواجهها ضغوطات وتحديات متزايدة ومعقدة لم يسبق لها ذلك, وتؤثر على أدائها ,لذا ينبغي إدراك هذه التحديات عن طريق معالجتها بفعالية.

وعلى ضوء ما تم ذكره لابد للمنظمات من تبني واستخدام أحدث الأساليب الإدارية والتقنية المتطورة للتفاعل مع عصر التكنولوجيا الرقمية ,ومن بين هذه الأساليب الإدارة الالكترونية التي ظهرت في الآونة الأخيرة نتيجة لتزايد استخدام الحاسب الآلي و الانترنت (e- Management) والشبكات المعلوماتية بشكل عام.

و من الملاحظ أن الإدارة الإلكترونية تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصره العولمة الرقمية وثورة المعرفة

ويعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة ؛ لتحسين أداء المنظمات حيث تتمثل في وسيلة لرفع كفاءة المورد البشري وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه, ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين و جودة الخدمة المقدمة للمواطن عن طريق استخدام وسائل إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على حل كل مشكلات التي تعاني منها الإدارة التقليدية والقضاء عليها.

وبالرغم من الفرص الكثيرة والمزايا التي تقدمها تقنية الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك العديد من العوائق التي تعترض المؤسسات في تطبيق هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها

. ويؤيدون العلماء الإداريون ذلك على أن فلسفة الإدارة الإلكترونية وتوجهاتها تختلف عن الإدارة التقليدية , فالهياكل التنظيمية التقليدية مقيدة للنشاطات الابتكارية حيث تتطلب هذه النشاطات هياكل تنظيمية مفتوحة ؛ لأنه من مطالب العمل الإلكتروني

كما أن تبني مشروع الإدارة الإلكترونية يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية وجعلها قيادات متميزة لديها

القدرة على الاستجابة مع التكنولوجيا الحديثة.

وفي ظل التقدم العلمي والتقني يمثل العنصر البشري ركن ا أساسيا ومهما في تطبيق الإدارة الإلكترونية , ولذا فإن تكوين هذا العنصر وتدريبه يعد أمرا ملحا وخاصة مع ظهور الثورة المعلوماتية والتوسع في التقنيات الحديثة.

حيث يعتبر العنصر البشري المحرك و المصدر الأساسي للتجديد , لذلك لابد من الاهتمام بتدريبه و تأهيله ليكون قادرا على مواكبة تقنيات العصر وأصبح من الضروري لتلك الإدارات والعاملين فيها البحث عن المعوقات التي تحول دون تمكينهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تأثيراتها الهائلة وبذل الجهود ؛ لإيجاد أبرز الحلول لتلك المعوقات.

مشكلة الدراسة:

يحتل العنصر البشري مكانة مرموقة في أي مؤسسة,حيث يعتبر موردمهم من موردها وعنصر ديناميكي في تسيير إدارتها,كما يعتبر أيضا أصلا من أصولها.

إذ لايمكن تحقيق غايات و إستراتيجيات وأهداف المؤسسة بدونه, إلا أن العالم في عصرنا الحالي شهد قفزة نوعية بظهور نمط جديد في تسيير مختلف يسمى بالإدارة الإلكترونية ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال الرئيسي التالي:

-ماهية التحديات التي ينتظرها العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية تتمحور لنا بعض الإشكاليات الفرعية منها:

-هل يمكن استغلال للوسائل التقنية من اجل تحديث الادارة ,و الى مادى يمكن ان تكون الادارة الالكتروني حلا جذريا للمشاكل التي تعاني منها الادارة الالكترونية ؟

-ماهي المعوقات التي يمكن ان تقفامام الادارة الالكترونية وخاصة البشرية منها وكيفية مواجهتها؟

-ما قدرة وإمكانية تأقلم الأفراد مع المتغيرات العالمية الراهنة ومواكبة تأثيراتها في مجال الإداري وقدرة اندماجه مع الادارة الالكترونية ؟

-كيف يمكن تطوير قدرات العنصر البشري وتنمية مهاراته وكفاءته بفعالية من اجل إنجاح الإدارة الالكترونية وليكون قادرا على تحقيق أهدافها؟

الفرضيات

انطلقنا من خلال البحث حول تحديات العنصر البشري في الادارة الالكترونية الى فرضية اساسية والمتمثلة في ان

العنصر البشري هو اساس نجاح الادارة الالكترونية في ظل الفرضية الاساسية سوف يتم تحديد بعض الفرضيات الجزئية والمتمثلة فيما يلي الادارة الالكترونية هي البديل الامثل عن الادارة التقليدية والتي سوف نعالج هذه الفرضية في المحور الاول من بحثنا , ومن الفرضيات التي سوف نعالجها كذلك ان الادارة الالكترونية امر حتمي يجب التحول اليها وبتالي في حالة الاجابة بنعم ,تتبعها الفرضية الرئيسية ان الانسان هو التحدي الاكبر لنجاح الادارة الالكترونية والهدف الرئيسي للمذكرة لا ثبات او النفي تلك الفرضية والذي يمر حتما على الفرضيات الأخرى بالنفي او الاثبات حتى نصل الى الفرضية الاخيرة .

دوافع اختيار الموضوع

لقد قمنا باختيار الموضوع انطلاقا من الاعتبارات التالية

1) لاشك ان التحديث الادارة امر ضروري من اجل رفع قدرات المؤسسة التنافسية وزيادة الاداء الاقتصادي للدولة والرفع من النمو الاقتصادي , كما ان نجاح تحديث الادارة بصورة صحيحة سيزيد من ترابط القطاعات والمؤسسات وسيسهل التعامل بين المؤسسات والدولة والفراد , لذ كانت الادارة اساس وعامل ضروري للنمو الاقتصادي

2) تسارع الدول المتطورة لخلق نموذج للإدارة الالكترونية مستغلة التطور الهائل في والوسائل التقنية ,نظرا لما تقدمه تلك الادارة من تميز في الاداء وتخفيض في التكاليف .

3) اهمية الموضوع تكمن في حداثته اذا مازال لم يتم تطبيقه في الجزائر الا بشكل جزئ جدا في بعض المعاملات القليلة

4) قلة الدراسات في الموضوع التي تتناول الموضوع بشطره الفرد والادارة الالكترونية

اما الذاتية فهي تتكون من مجموعة دوافع هي

1) نامل في تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر وتاهيل الكوادر البشرية من نجاحها
2) ابراز اهم التطورات الحاصلة في ذلك المجال وسعي لمواكبتها

3) نشر ثقافة التعاملات الالكترونية لتسهيل عمليات الادارية لمختلف شرائح المجتمع

أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا هذا إلى محاولة بناء إدارة إلكترونية و إبراز أهمية الاستثمار في العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية من خلال الربط الأفراد بمختلف المؤسسات الأعمال والحكومية والمجتمع المدني بنمط إلكتروني موحد يقدم مختلف التعاملات الإدارية بكفاءة وفعالية في أداءها.

ومن منطلق مشكلة الدراسة تراءت لنا مجموعة من الأهداف:

- محاولة تقديم نظرة شاملة عن الأحداث والمتغيرات العالمية الراهنة ومدى تأثيرها

في ظهور الإدارة الإلكترونية.

-إعطاء نبذة مختصرة في الإدارة التقليدية ,والسعي في التوجه نحوى تطبيق إدارة إلكترونية.

- تقديم نظرت عامة الإدارة الإلكترونية ب:(تعريفها, أهدافها, خصائصها, إيجابيات وسلبياتها).

- محاولة إيضاح العلاقة التي تربط الفرد بالإدارة التقليدية والفرد الإلكتروني بالإدارة الإلكترونية.

-التطرق للفرد الإلكتروني كمورد مهم في الإدارة الإلكترونية من خلال:(تعريفه, كيفية إعداده, معوقات إعداده, أهميته وخصائصه, سلبيات وإيجابيات المحتملة من ظهوره).

أهمية الدراسة:

فيظل التغيرات العالمية الراهنة تتسارع مختلف الدول والمؤسسات المحلية والعالمية في وضع إستراتيجيات تنموية تسعى

من وراءها في بناء قاعدة اقتصادية اجتماعية تكتسي طابع حضاري متقدم بتوفير وقت وجهد في الأداء, وجودة

في الإنتاج, وتميز في إنجاز مختلف العمليات.

وعلى ضوء هذا اتضحت معالم تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالعنصر البشري حيث حضي باهتمام المفكرين والإداريين الذين رسخوا مبدأ تقديم الأولويات أي إعادة النظر في المهام حيث تعطى الأسبقية للعنصر البشري في الإدارة والذي من خلاله سيمنح مزيد من الثقة للجهة المسؤولة في الاجهاز الإداري للسلطة والحرية في أداء يتبنى خطة تهدف إلى استخداماالتقنيات الرقمية الحديثة في مجال المعلومات والاتصال وتوجيهها نحو خدمة الادارة , وحتمية إدراك الأفراد في الدولة أو المؤسسة تقبل فكرة الانتقال من عالم تقليدي إلى عالم حضري حديث تستخدم فيه مختلف الوسائل التكنولوجية المتطورة الإلكترونية.

حدود الدراسة

سنركز في هذه الدراسة على مستوى ادخال الوسائل التكنولوجية في المؤسسات الوطنية والعربية والتحول التدريجي نحو الادارة الالكترونية ,وبحث سبل اعداد و تطويرالمورد البشري الملائم مع التطورات التقنية في وسائل الاتصال وقد امتدت حدود الدراسة من بداية الالفية الى يومنا هذا لمعرفة مدى التطور والتحضير الجيد للعنصر البشري الذي بمقدوره الآخذ بيد الادارة الى الفعالية و العمل على تحسين وتقوية الاقتصاد الوطني.

منهج الدراسة

للإجابة على التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة والاجابة علي الفرضيات بالنفي او الاثبات , اعتمدنا في الدراسة اسلوب المنهج الوصفي التحليل, والذي يعتمد على اسلوب الاستقراء والاستنتاج

تقسيمات الدراسة ومحتوياته

لدراسة هذا الموضوع واثرائه واعتمدنا في تحليل الاشكالية على المنهج الوصفي الاستقرائي من اجل اثبات الفرضيات او نفيها , قد قسمنا هذا المبحث الى فصلين أساسين هما:

في الفصل الاول والذي تمحور حول الادارة الالكترونية وقد قسمناه الى ثلاثمطالب بحيث تناولنا في المبحث الاول عن تأثر الادارة بالتغيرات العالمية مركزين على التغيرات التقنية والتي ساهمت في احداث تغير جدري للإدارة , اما في المطلب الثاني فقد تطرقنا الى الادارة التقليدية ونمط تسييرها والعيوب التي تعاني منها والتي جعل منها غير قادرة على مجارات التغيرات العالمية ,ثم انتقلنا الى المطلب الثالث الذي يعد مخرج وحل مما تعاني منه الادارة التقليدية وقد ركزنا فيه على طريقة عمل تلك الادارة والمتطلبات التقنية والبشرية ,دون ان ننسى السلبيات التي سوف تجلبها معها تلك الادارة

اما في الفصل الثاني فقد تم فيه معالجة اشكالية الرئيسية للبحث وهو بدوره قسمناه الى ثلاثة مطالب , في المطلب الاول اعطاء الصورة الشاملة عن دور العنصر البشري واهميته في تسيير الادارة التقليدية مبرزين العلاقة القائمة بين الادارة والمورد البشري, اما في المطلب الثاني فقد تطرقنا الى ما يسمى بالفرد الالكتروني ومن خلال المبحث تم بتعريف به و اهميته والتطرق الى السلبيات المحتملة من ضهوره , وفي اخر الفصل تم تحديد كفية اعداد الفرد الالكتروني والانعكاسات ظهور هذا النوع من الافراد ,وفي النهاية الفصل حولنا معالجة الاشكالية المذكرة بحيث قدمنا مختلف التحديات التواجه الدول من اجل النهوض بدلك العامل الاساسي لنجاح الادارة الالكترونية .

صعوبات دراسة:

من الصعوبات الدراسة التي واجهتنا من اعداد هذه المذكرة

-غياب المراجع الذى يعد هاجس صاحبنا في كل مراحل اعداد المذكرة خاصة الكتب التي تعتبر الزاد الحقيقي للباحث العلمي نظر لحداثة الموضع وهنا نذكر بالخصوص ما يتعلق بالمحور الثاني ,فقد غابت بشكل شبه كلي دراسات وكتب متعلقة بالفرد الالكتروني ,وقد تم تعويض هذا النقـــــص بالتقاريـــــــر والملتقيات الدولية والوطنية و البحوث القليلة والتي لها علاقة بالموضوع ولو بنسب ضئيلة من اجل تغطية النقص في المعلومات والتي حاولنا استخلاص المعلومات منها قدر المستطاع .

-ومن ابرز الصعوبات فيما يتعلق بالإحصائيات, وهي عدم توفر المعلومات والبيانات الاحصائية عن استخدام المؤسسات للإدارة الالكترونية ,وكيفية تعامل المؤسسات مع لإعداد الافراد لهذ النوع من الادارة بالأرقام مما اضطررنا الى الاستغناء عن دراسة الحالة

-تشعب الموضوع وتداخله مع العلوم الأخرى كالعلوم الإنسانية مما زاد من تعقيد الموضوع وتوسعه وبالتالي عدم القدر على الإلمام بكل جوانبه

-قلة التجربة والخبرة والتي ساهمة بشكل كبير في عرقلة سير عملية البحث وإعداد المذكرة .

الفصل الأول:

الإدارة الإلكترونية

شهدت السنوات الأخيرة تغييرات جذرية في طبيعة الحياة البشرية، نتيجة التطورات التقنية الكبيرة والسريعة في نواحي الحياة المختلفة، وخصوصاً في مجال الأعمال. ويتمثل التغير الأهم في تحول المجتمع من كونه يعتمد على الصناعة والمعدات والطاقة إلى مجتمع يعتمد على تقنية الاتصال و المعلومات الرقمية والمعرفة

حيث بدأ استخدام تقنية المعلومات في الاتصالات والاستفادة منها مع نهاية الثمانينات من القرن الماضي من خلال استخدام برامج تحرير النصوص وبعض قواعد البيانات المتوافرة سواء على أقراص مدمجة أو باستخدام شبكة الانترنت.

وهي ما ساعد تطور خدمات المستفيدين في تقديم المحتوى الملائم لحاجات المستفيدين من خلال استخدام الكلمات الدالة أو الموضوعية. كما ساعدت أنظمة المعلومات الإلكترونية على تطوير أداء العمل في كافة الأعمال الإدارية والتجارية والحيوية، الحكومية والخاصة

المبحث الأول: الإدارة والمتغيرات العالمية المعاصرة

المطلب الأول:تغيرات البيئة الجديدة

أولا :التغيرات الاقتصادية

يشهد العالم تغيرات بوتيرة سريعة في مختلف النواحي الاقتصادية منها[1] :

1)اليد العاملة الجديدة : والتي عرفت تحولا في طبيعتها من يد عاملة بسيطة من حيث القدرات و المهارات إلى يد عاملة أكثر كفاءة وتكوين معرفي واسع ومع تزايد توجهها نحوى الصناعة والخدمات .

[1]–قاسم حجاج, **مزاب رؤية مستقبلية مع مدخل إلى قضايا المستقبليات** ,الطبعة الأولى,العالمية للتصميم الفنون المطبعية غرداية,سنة 2006

2)نمط الإنتاج: حيث عرف استخدام تكنولوجيات متطورة و متعددة , حيث يعرف استعمال مكثف (للمواصلات الدقيقة ,الذكاء الاصطناعي,نظم الخبيرة والربوبية) وتغير هياكل ونظم الإنتاج والإدارة بفضل تكنولوجيا الاتصال.

3)طبيعة الأسواق: التي عرفت التوسع الجغرافي من خلال تضاعف سكان العالم , والنمو السريع لتلك الأسواق وانفتاحها التي تساهم فيه أسواق البلدان الناهضة و المتقدمة معا , والتراجع المتزايد في الحواجز الجمركية مع التخفيض الفعلي للرسوم , وظهور تجمعات اقتصادية في الجنوب ومبادرات الشراكة مع البلدان المتقدمة .

وعرفت المكونات الاجتماعية للأسواق عدة تغيرات بظهور حاجات جديدة سلعية وغير سلعية , بالإضافة إلى تطور الشبكة الإلكترونية لتشغيل العمالة المؤهلة عن بعد.

4)الوضعية المالية[1]: التحكم في الاستقرار النقدي بإنشاء مناطق قوية ومستقرة (الآورو مثلا),وتزايد سلطة الأسواق المتداخلة كوكبيا بعيدا عن سلطة جل الحكومات واستمرار الثورة في مجال العمل وتقسيمه وتنظيمه وعقوده بكل آثارها على المشروعات والمجتمعات,مع ازدياد دور الشركات المتعددة الجنسيات وتضاعف عملية التزاوج أو الاندماج بين الشركات والبنوك لمواجهة المنافسة لاقتحام الأسواق البارزة الكبيرة ولتغطية النفقات المتزايدة خاصة في المجال البحث والتطوير.

ثانيا :التغيرات السياسية

ظهور مفهوم العولمة[2]: صحيح أن العالم منذ قرون عديدة يشهد تحولات ملموسة, تدفع كل الشعوب و الدول نحو المزيد من الارتباط و الاعتماد المتبادل, و لكن العولمة تتوافق مع العديد من وسائل الاتصال التي لم تكن موجودة من قبل, بدءا من أسواق النقد الأجنبي, و أسواق رأس المال التي يصل بعضها ببعض على الصعيد العالمي. لقد وصف أهل الذكر الاقتصادي و السياسي بأن"العولمة هي انفتاح عن العالم, و هي حركة متدفقة ثقافيا و اقتصاديا و سياسيا و تكنولوجياً, حيث يتعامل مدير اليوم مع عالم تتلاشى فيه تأثير الحدود الجغرافية و السياسية, فأمامنا رأس مال يتحرك بغير قيود و ينتقلون بغير حدود, و معلومات تتدفق بغير عوائق حتى تفيض أحيانا عن طاقة استيعاب المديرين. فهذه ثقافات تداخلت و أسواق تقاربت و اندمجت, و هذه دول تكتلت فأزالت حدودها الاقتصادية و الجغرافية, و شركات تحالفت فتبادلت الأسواق و المعلومات و الاستثمارات عبر الحدود, و هذه منظمات مؤثرة عالمياً مثل: البنك الدولي, صندوق النقد الدولي, ووكالات

[1]-قاسم حجاج,مرجع سبق ذكره.

[2]-أسامة المجذوب, **العولمة افقليمية**, الطبعة الأولى ,الدار المصرية اللبنانية للنشر, 2000

متخصصة للأمم المتحدة تؤثر بدرجة أو بأخرى في اقتصاديات و عملات الدول و مستـــوى و ظروف معيشة الناس عبر العالم"[1]. و تضارب هؤلاء حول حقيقة معناها, فذهب البعض إلى أنها مرادف للامركزية, و ذهب البعض الآخر إلى جعلها مرادف للأريبة (الاستعمار التقليدي), و ذهب البعض أنها تعني اقتصادا كونيا, و هذا على حد قول مكماهون: على سطح الأرض لم يعد هناك ركاب... فقد تحولنا جميعا إلى طاقم قيادة. و الأمر المتفق عليه بين كافة الفر قاء هو أن العولمة أصبحت أمرا واقعا, لم يكن للعولمة أن تأخذ ملامحها المميزة دون وجود مؤسسات ذات طابع عالمي, و تمتاز بقدر من الفاعلية و المشروعية, مثال ذلك: المنظمة العالمية للتجارة, و كذا مؤسستي بريتون و ودز, و كذا الشركات المتعددة الجنسيات[2].

و قد زاد من ترسيخ العولمة تلك الأطـــر و القواعد القانونية ذات النطاق العالمي, حيث تم التوصل إلى العديد من الاتفاقيات الدولية التي تنظم شؤون التجارة العالمية, و التي تنظم الحقوق و الواجبات فيما يخص مسائل الملكية الفكرية, خاصة أن هذه الاتفاقيات يتم إسنادها و دعمها بآليات قوة, لتنفيذها على صعيد الواقع, و هي ذات طابع إلزامي إذ تلتزم بها الحكومة الوطنية.

المطلب الثاني:تطور وسائل التكنولوجية

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر التي تتطور باستمرار نتيجة الطلب المستمر عليها، وتتمثل هذه المكونات فيما يلي:[3]

الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل مع إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان، ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال جميع أنواع الحواسيب الموجودة، سواء كانت ذات الحجم الكبير أو الحواسب الصغيرة أو الحواسب الشخصية.

البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات المخزنة بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعاءها وتشغيلها، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

---

[1] -أحمد سيد مصطفى,**تحديات العولمة والتخطيط الإستراتيجي**,الطبعة الثانية,1999,ص07.

[2] -أسامة المجذوب,مرجع سبق ذكره.

[3] يحي إدريس، **دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار-حالة الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص:إستراتيجية السوق في ظل اقتصاد تنافسي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006/2005، ص85-86.

الشبكات: تسمح هذه الشبكات باستغلال قدرات الاتصال عن بعد، وهذا ما يسمح بتبادل المعلومات بكل سهولة ويسر، كما يوفر للمستفيدين إمكانية الاتصال مع مختلف الأطراف.

الآلية:كاستعمال الرجل الآلي مثلا في بعض المجالات عوض عن الإنسان، ولا يعني ذلك إمكانية الاستغناء عن الإنسان100%، فمهما تم إحلال العمل الآلي مكان العمل الإنساني، يبقى دور الإنسان ضروريا للتحكم بالآلات وتشغيلها والتنبؤ بأخطارها واختراع الجديد منها.

في البداية أطلقت تسمية علم الكمبيوتر عندما كان المتعلم يسعى لفهم طبيعة هذا الجهاز الذي يستطيع انجاز ملايين التعليمات في وقت قصير ومع تطور هذا العلم أصبح يسمى تكنولوجيا المعلومات والتي تعني كيفية توظيف الحواسيب والبرمجيات لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة المعلومات وكذا نقل واستعادة المعلومات ومن ثم تطور المفهوم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم. ويمكن تقسيم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى شقين[1]:

1. تطور في الأجهزة

تطور أجهزة معالجة المعلومات : ويقصد بها مراحل تطور الكمبيوتر فمنذ أربعينيات القرن الماضي حيث شهد هذا الجهاز تطورات كبيرة نختصرها في ما يلي:

الجيل الأول 1946-1959: ظهر هذا الجيل بجامعة (Pennsylvanie) مابين1944-1946 على شكل أول آلة الكترونية تحتل مساحة تقارب 160م^2، وكانت تعمل بالصمامات المفرغة وتستهلك الكثير من الطاقة وتفرز الكثير من الحرارة.

الجيل الثاني 1959-1965: وقد استعمل في هذا الجيل الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة والتي ساعدت على التغلب على مشكلة الحرارة وأقلة من معدلات التوقف ووفرت في الطاقة.

الجيل الثالث 1964-1970: والفرق بينه وبين الجيل الذي يسبقه في:

[1]- محمد صالح الحناوي وآخرون، **نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، مصر، 2004 ص ص296-298.

a) صغر حجمه والذي نتج عن استعمال الالكترونيات الدقيقة بإدماج الدوائر الالكترونية؛
b) تطور الذاكرات الفرعية القادرة على استيعاب معلومات كبيرة بأقل تكلفة؛
c) تطور لغات البرمجة مثل ظهور البازيك والباسكال.

الجيل الرابع من بداية 1970: وقد ارتبط باكتشاف وتطوير (*Micro-processors*) والذي يعتمد على تقنية دمج أكبر عدد ممكن من المكونات الأساسية على شريحة واحدة،كما تم التوصل لصناعة الذاكرات المعتمدة على شرائح السيلكون ذات الحجم الصغير والسعة الكبيرة.

- **الجيل الخامس من الآن إلى المستقبل** : وهو محور بحوث تجرى في أوربا والولايات المتحدة واليابان حيث تعمل هذه الدول على ابتكار ما يسمى بالحواسيب الذكية والتي يمكنها القيام بكثير من الأعمال المكتبية من خلال إدماج اللغة العادية كتابيا والتواصل الصوتي مع الآلة.

- **تطور أجهزة الاتصال**[1]

- **التلكس والتليتكس:** التلكس هو أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء. حيث يتم إرسالها بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح خاص ثم يقوم هذا الجهاز بتحويل النقط (...) والشرطات (--) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر الأسلاك. أما التليتكس فهو حالة متقدمة على نظام التلكس وتطويرا لها، حيث أنه يجمع بين عمل التلكس وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة. وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون إلكترونيا من وحدة ذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة اتصالات.

- **الهاتف والفاكس:** يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل فقط لكنه أداة تلعب دورها في الإنتاج والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات. وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات إلى أن وصل لهاتف النقال. من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق. أما الفاكس فيشبه آلة التصوير الصغيرة متصلة بهاتف. فما على المرسل إلا أن يضع وثيقة في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز

[1]-محمد الصالح الحناوي وآخرون,مرجع سبق ذكره

فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها.

- **الأقمار الصناعية**[1]: تعتبر الأقمار الصناعية محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصالات الأرضية من خلال شبكات الهاتف. وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة. ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هما: إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت. وإمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات. وقد فتحت الأقمار الصناعية الباب على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة، وبين الآلة والأخرى كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب. وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات البعدية (Teleconferencing) والأرصاد الجوية، و الاستشعار عن بعد، والبث التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها.

2. **تطور في البرامج:** يعد هذا العنصر بمثابة الروح للجسد فدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي، فهي حلقة الوصل بين المستخدم والآلة أي أنها تساعد على حفظ المعلومات بنظام فهي:"مجموعة منفصلة من التعليمات والأوامر المعقدة والتي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج المطلوبة"[2].

وتنقسم البرامج إلى:

- **أنظمة التشغيل:** أنظمة التشغيل هي عبارة عن حزمة برامج تجعل جهاز الحاسب يعمل بشكل صحيح، يقوم باختبار الحاسب الآلي كيف يتعامل مع البرامج الأخرى في المكونات المادية على

[1] – الشافعي منصور، **مملكة العلم والتكنولوجيا**، ايتراك للنشر، مصر، 2000، ص87

[2] –عامر إبراهيم قنديلجي و آخرون ، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الطبعة الأولى ,الوراق للنشر و التوزيع, الأردن، 2002، ، ص160.

الجهاز. يقوم نظام التشغيل بدورين رئيسين: إدارة موارد المكونات المادية والبرمجية للحاسب. هذه المورد تضم المعالج، الذاكرة، القرص،... كما يعمل بطريقة فعالة لربط التطبيقات بالمكونات المادية دون معرفة تفاصيلها مما يسمح لمطوري البرامج كتابة تطبيقات تعمل على أكثر من جهاز.

- **البرامج الملحقة**[1]: هي البرامج التي تؤدي وظائف محددة بناء على اهتمامات المستخدمين (مثل برامج الكتابة والطباعة، برامج المحاسبية، قواعد البيانات، الجرافيك والألعاب ومعالجة الصوت...) ومن أشهر البرامج: *Microsoft office، Adobe programme*،...

وللبرمجيات لغات عدة تشكل وسيلة تخاطب الإنسان مع الآلة تنقسم إلى:

- **لغات متدنية الأداء:** وتشمل:

  - لغة الآلة: وهي اللغة الوحيدة التي يفهمها الحاسوب وقد استخدمت في كتابة برمجيات الجيل الأول منه.

  - لغات التجميع: وهي ناتجة عن صعوبة كتابة البرامج بلغة الآلة فهي بذلك تشكل تطويرا لها لتجاوز تلك الصعوبة.

- **لغات المستوى العالي:** مثل بيسيك ،كوبول، باسكال.

- **لغات الجيل الرابع:** مثل دي بيس، أوراك.

المطلب الثالث :التوجه نحو اقتصاد المعرفة و التكنولوجي

إن من أهم ما يميز الاقتصاد في الوقت الحالي هو تحوله من اقتصاد التقليد نظرا للثورة الهائلة في العشرية الأخيرة في مجال تكنولوجية الإعلام والاتصال لا مثيل لها من قبل ,على الصعيد الكلي في تغيير البنية الاقتصادية وعلى مستوى الجزيء ومتمثلة في تغير طبيعة المؤسسات وتغير في هيكل تنظيمها و في أذواق وسلوك المستهلكين الغير الثابت إلى اقتصاد المعرفي المعتمد على الإنتاج الغير المادي(المعرفي) فتوفر وسائل اتصال المتطور سهلة عملية نقل المعلومات بسرعة ويسر عبر الشبكات الاتصال المختلفة وقد ساهم هذا التطور في سهولة التخزين

[1] – المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، **أساسيات نظم التشغيل**، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، دعم فني ، ص2.

والاسترجاع مما أصبح معتمد بصفة خاصة على المعلومة ,فالفوارق بين المؤسسات الاقتصادية في التفوق يكون الأسرع في الحصول على المعلومة من غيرها, واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب , إن أساس هذه الثورة التي اندلعت في الستينات يرجع إلى توافر العوامل الأساسية التالية [1] :

- العامل الأول تزايد الإبداع التقنية في المجال الصناعي والالكتروني على وجه الخصوص من ظهور منتجات الإلكترونية اصغر حجما و أعلى استيعابا و بساطة الاستعمال مع انخفاض تكلفتها و الميزة التي تتمتع بها الأجهزة الالكتروني زيادة في الجودة وانخفاض السعر ومن ابرز الأمثلة الحاسب الآلي من جهاز كبير في الحجم و أداء بطيء وتكلفة العالية وتوفر لمجموعة محدودة من الأفراد إلى جهاز محمول وجودة عالية و سرعة المعالجة والقوة في الأداء
- العامل الثاني والمتمثل في أسباب انتشار الإبداعات التكنولوجية هو مجموعة البرامج (Software) التي ساهمت في تبسيط أعمال الحاسوب الشخصي لدى العام والخاص.
- أما العنصر الثالث والمهم فهو ارتكاز هذه التكنولوجيات الجديدة على الشبكة كهيكل مادي لنشاط غير مادي، تتكون أهم منتجاته وخدماته في الغالب من معلومات.

من الشواهد العديد إلى هذا التغير على التضافر العوامل المذكورة الوسائل الاتصال العديد من بينها ألنت التي تجسد فيها حصيلة التطورات فقدمت نموذج القرية الصغيرة بحيث قلصت المسافات الشاسعة وسهلة عملية الحصول على المعلومات من عدة مصادر مختلفة بكبسة زر واحد ,وبملاحظة المتغيرات العالمية يمكن ادراك تحول العالم نحو المعرفة ويمكن إدراك ذلك من خلال المؤشرات ونعدد أهم هذه المؤشرات في النقاط التالية[2]:

- ✓ تزايد الاعتماد المؤسسات الاقتصادية على اليد المتخصص والمؤهلة وهو الخاصية المميز في الاقتصاد الجديد فقد ازدادت أهمية والطلب على اليد المتخصصة في ظل استعمال المتواصل لوسائل الأكثر حداثة مع تدني الحاجة للأنشطة التي تحتاج ليد عاملة قليلة الكفاءة
- ✓ انتقال تنظيم الاقتصاد من إنتاج السلع إلى إنتاج الخدمات، حيث ارتفاع إنتاج الخدمات في النشاط الاقتصادي أمام إنتاج السلع المادية و ازدياد تحول اليد العاملة نحو العمل في الأنشطة الخدماتية ففي شمال القارة الأمريكية تساهم قطاع الخدمات في تشغيل ما يزيد عن 70 % من العاملة في حين تعرف الولايات المتحدة الأمريكية ما نسبة 75 % من اليد العاملة في مجال الخدمات , وتزداد النسبة بمقدار

[1] – رأفت غنيم عبد العزيز,**دور جامعة الدول العربية في تنمية وتسيرا لتجارة الإلكترونية بين الدول العربية** ,4فيفري 2012,www.poplas.org

[2] – حاج عيسى آمال وآخرون ,دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الإقتصادية الجزائرية, **الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"**,جامعة عمار ثليجي الأغواط– الجزائر, 2003/23/22.

2,3 % سنوية و تنخفض 0,2 % سنويا في قطاع إنتاج السلع ولعله من أهم العوامل المفسرة لهذا التحول هو ارتفاع الطلب على الخدمات من طرف الوحدات الإنتاجية والمستهلك.

ويتجلى طلب واستعمال الوحدات الإنتاجية من خلال اعتمادها على البرامج الإعلامية على طول سلسلة الإنتاج.

♦تزايد دور المعرفة في فعالية الإنتاج والخدمات ، حيث زادت سنة الصناعات المبنية على التكنولوجيا

♦اعتبار المعرفة من الأصول الأساسية الهامة للشركات والدول

♦ظهور قطاع تكنولوجيا و الاتصالات، كقطاع إنتاجي وخدمي مهم، إذ كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي تقليديا إلى ثلاثة قطاعات : الزراعة، الصناعة والخدمات، و علماء الاقتصاد والمعلومات يضيفون منذ الستينات من القرن الماضي قطاعا رابعا وهو قطاع المعلومات.

و للدلالة أكثر على توجه العالم نحو مجتمع معرفي، أصبحت الشبكات الحاسوبية في الكثير من النشاطات الإنسانية، فشهد زيادة كبيرة في الارتباط مع هذه الشبكات من قبل الأفراد و المنظمات و يبين الجدول الموالي أعدد مستعملي الانترنيت في العالم عام31ديسمبر 2011[1]

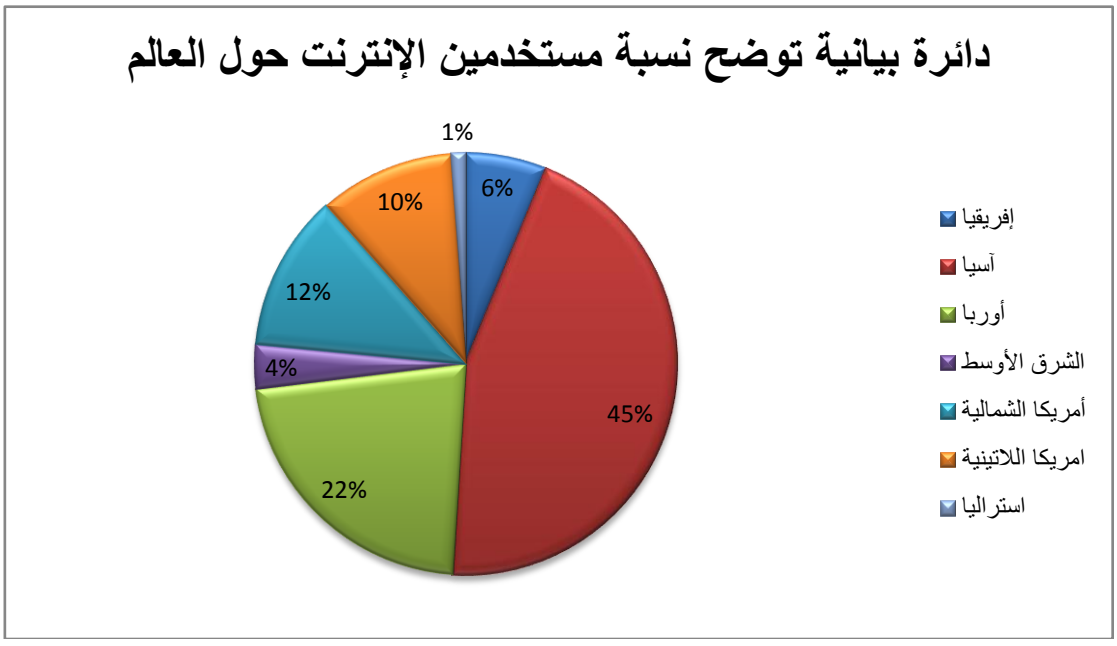
جدول التالي يمثل بيانات ونسب مستخدمين الإنترنت حول العالم

مناطق العالم	عدد السكان 2011	مستخدمين الإنترنت 2011	مستخدمين الإنترنت 2000	النسبة المستخدمين على عدد السكان	نسبة النمو2000-2011	النسبة لعدد مستخدمين الإجمالي
إفريقيا	1,037,524,058	**139,875,242**	4,514,400	13.5 %	**2,988.4 %**	6.2 %
آسيا	3,879,740,877	**1,016,799,076**	114,304,000	26.2 %	789.6 %	**44.8 %**
أوربا	816,426,346	**500,723,686**	105,096,093	61.3 %	376.4 %	22.1 %

[1]- بيانات ونسب مستخدمين الأنترنت حول العالم, http://www.internetworldstats.com/stats.htm, 2012/03/27.

الشرق الأوسط	216,258,843	**77,020,995**	3,284,800	35.6 %	**2,244.8 %**	3.4 %
أمريكا الشمالية	347,394,870	**273,067,546**	108,096,800	**78.6 %**	152.6 %	12.0 %
أمريكا اللاتينية	597,283,165	**235,819,740**	18,068,919	39.5 %	**1,205.1 %**	10.4 %
استراليا	35,426,995	**23,927,457**	7,620,480	67.5 %	214.0 %	1.1 %
المجموع العالمي	6,930,055,154	**2,267,233,742**	360,985,492	**32.7 %**	528.1 %	100.0 %

الجدول-1-



شكل -1-

المصدر :من إعداد الطلبة

المطلب الرابع:ظهور أنماط جديد للتسيير الإداري

ولقد تعددت أنواع الإدارات مع تطوّر المجتمعات البشرية، وخاصّة بعد ظهور الصناعة والتكنولوجيا الدقيقة، وتنوعت بتنوع المهام والوظائف والأهداف فنشأت علوم خاصةبإدارة الوقت، وإدارة التغيير، وإدارة الأزمات، وإدارة الضغوط، وإدارة الأفراد، وغير ذلك من جزئيات

[1]فنشأت الإدارة العملية الإدارية, الشاملة المتكاملة .كما تعدّدت أساليبها وأشكالها,و أيضاَ ظهرت الإدارة بالأهداف التي تعتمد على إشراك جميع العاملين في تحديد الأهداف القابلة للقياس وفي وضع المعايير المناسبة، والعمل فريقاً واحداً لتحقيق هذه الأهداف برقابة ذاتية حقيقية أساساً .وقد عُدَّت الإدارة بالأهداف لمدة طويلة أهم نظريات الإدارة على الإطلاق وهناك أيضاً نظرية" الإدارة الموقفية "التي تمكّن المدير من اتخاذ الموقف المناسبين في كل حالة على إفراد وفي الوقت المناسب، دون التقيّد برؤية مسبقة تحدّ من حريّة التصرّف، انطلاقاً من أن المشكلات الإدارية ليست معادلات رياضية ذات طرق وحلول متشابهة أما أحدث نظريات الإدارة فيمكن أن تسمى" الإدارة بالجودة"، وهي تركز أساسا على تحقيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر في جميع جوانب العملية الإدارية، وتسعى لتحقيق أعلى درجات الجودة في المنتج والخدمات والنشاطات المختلفة المتعلقة بالفرد والجماعة .وتعرف الجودة "أيضاً بأنها" فعل الأشياء الصحيحة بصورة صحيحة من أوّل مرّة في كلّ مرّة"، وتعرف أيضا بأنها" التحسين المستمرّ "وهي "فلسفة تهدف إلى تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والإفراد وطرق الإنتاج بصورة مستمرة"وهي إحدى ركائز منهجية إدارة الجودة وقد ساهمة كل هذه التطورات في العمل علي البحث عن طرق أكثر فاعلية لإدارة المؤسسات الاقتصادية بطريقة تسمح من تخفيض التكاليف وزيادة في مرد ودية تلك المؤسسات ومن ضمنها التوجه نحو ما يعرف بالإدارة الالكترونية

المبحث الثاني:الإدارة والتوجهات الحديثة

[1]– المهدي الطاهر غنية, **مبادئ إدارة أعمال المفاهيم والأسس والوظائف, الطبعة الأولى,طرابلس– ليبيا , 2003.**

لو رجعنا إلى السنيين الأولى الذي ظهر فيه مصطلح الإدارة لوجدنا أن ممارسات الأفراد فيها كانت تقتصر في مجال اجتماعي محدود وقصير من خلال بناء أسري ثم إتحاد أسري الذي يعرف بمجتمعات العشائر و القبائل ثم لتشهد بعد ذالك قفزة نوعية وتوسع طفيف في مجال الخدمات والزراعة الذي كان فيه الأفراد يسعون لإشباع مختلف حاجياتهم ,وعلى الرغم من كل هذا فإن ممارسات الأفراد الفعلية والتطبيقية في عهد الأولي لظهور الإدارة كان في المجال العسكري عبر مختلف الإمبراطوريات القديمة وكذالك عبر تسلسل التاريخي لخلافة الدول الإسلامية من خلال إدارة شئون الحكم وكذا في إدارة تنظيم وتقسيم الجيوش إلى فئات متعددة ومتنوعة.

ومن خلال كل ما سبق ذكره فإن المفهوم الإداري المرسخ لمعالمه لم يتضح إلا في القرن العشرين بعد مرورها بعدة مراحل إلى أن ظهرت كعلم ذو أصول ومفاهيم علمية نظرية تدرس في مختلف المعاهد والجامعات ,حيث مما لا ريب فيه أن هناك معيار تفرقة بين الإدارة في دولة متقدمة و الإدارة في دولة متخلفة في جميع مجالات حياة الفرد اليومية والتي يجب استغلالها أحسن استغلال لتحقيق تنمية مستدامة يشبع فيها المورد البشري مختلف حاجياته وضمان أداء فعال وكفاءة إنتاجية

المطلب الأول:نظرة عامة عن الإدارة التقليدية:

للإدارة عدة تعار يف تتعدد و تختلف حسب علماء الإدارة وحسب انتماءاتهم الفكرية والعصور التي عاشوا فيها وقد عرفها أبو الإدارة العلمية ومؤسس المدرسة الكلاسيكية فريدريك تايلور«هي المعرفة

الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملوه ثم التأكد من أنهم يقون بعملهم بأحسن طريقة وأرخصها» [1]. أما هنري فيول الذي يعتبر الأب الحقيقي للإدارة الحديثة فيعرفها«أن تقوم بالإدارة معناه أن تتنبأ وأن تخطط و أن تنظم وأن تصدر الأوامر وأن تراقب» [2].أما كوانتزواودونيل « هي وظيفة تنفيذ المهمات عن طريق الآخرين ومعهم»[3]وتتسم هذه التعاريف بالبساطة و تأكد حيوية العنصر الإنساني في العملية الإدارية إلا أنه يتناول بالإيضاح طبيعة العملية نفسها و عنا صرها المختلفة .

[1]– أبو بكر مصطفى بعيرة و آخرون,مصطلحات إدارية مختارة, **موسوعة الإدارة**, معهدالعلوم الإدارية, بنغازي – ليبيا

[2]– أبو بكر مصطفى بعيرة و آخرون,مرجع سبق ذكره.

[3]– أبو بكر مصطفى بعيرة و آخرون,مرجع سبق ذكره.

من خلال التعاريف السابقة يمكن النظر إلى الإدارة على أنها عملية تتألف من أعمال و نشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى حسن سير العمل في المنشأة وبالتالي تحقيق أهداف المنشأة المتمثل بالبقاء و النمو والازدهار ،حيث يمكن النظر إليها على أنها عملية يمكن عن طريقها الجمع بين الوارد المختلف المتاحة,التي غالبا ما تكون محدود و نادرة , بأفضل السبل لتحقيق أهداف محدد مسبقا بأقل ما يمكن من الجهود والوقت والمال أي بتحقيق ما يسمي بالكفاءة الإنتاجية .وفي ما يلي لمحة موجزة عن وظائف الإدارية

أولا:التخطيط

التخطيط يعتبر من الوظائف الرئيسية للإدارة وهو يسبق الوظائف الأخرى ,فالإداري يجب أن يفكر أولا بالهدف الذي يسعى لتحقيقه للقيام بعملية التخطيط فإن على الإداري أن يتنبأ بالمتغيرات التي تحدث في البيئة وسواء كانت تغيرات تكنولوجية أو اقتصادية لأن هذه التغيرات تأثر تأثيرا كبيرا على قدرته على إنجاز أهدافه ,كذلك فإن الموارد المتاحة له سواء كانت مادية أو بشرية لها ارتباط كبير بإنجازه لأهدافه .وبذلك يمكن القول بأن إنجاز أهداف المؤسسة مرتبط ومتوقف على هذين العاملين البيئة والموارد المتاحة و القواعد و ولإنجاز الأهداف لابد من وضع الخطط الكفيلة بذلك مثل وضع الاستراتيجيات والسياسات الإجراءات والبرامج والميزانيات التقديرية اللازمة . وه ذا لا يعني بالطبع ضرورة وجود جميع هذه الأنواع من الخطط في كل منشأة بل أن على المنشأة أن تختار من هذه الخطط ما يناسب حاجاتها ويساعدها في تحقيق أهدافها

ثانيا:التنظيم

تبحث وظيفة التنظيم في تحقيق التنسيق بين القوى العاملة والموارد المتاحة بما يكفل تنفيذ الخطة بكفاءة وفاعلية ومن أجل تحقيق ذلك يتم تحديد أوجه النشاطات المختلفة للمنظمة أو المنشأة وتوزع على العناصر الإنسانية فيها.كما يتم تحديد الاختصاصات و المسؤوليات والعلاقات و الاتصالات بين الوحدات التنظيمية وبين الأفراد العاملين.

ثالثا:التوجيه

تحتل وظيفة التوجيه مكانة خاصة كعنصر من عناصر الوظيفة الادارية باعتبارها تتعلق مباشرة بإدارة العنصر البشرى في المؤسسة .وتتضمن وظيفة التوجيه الكيفية التي تتمكن بها الإدارة من تحقيق التعاون بين العاملين في المؤسسة وحفزهم للعمل بأقصى طاقتهم ,وتمارس وظيفة التوجيه في المنشاة الحديثة من خلل عمليات القيادة و التحفيز و الاتصال المستندة في ذلك الى فهم طبيعة السلوك الإنساني وتوجيهه بشكل إيجابي لتحقيق الأهداف

رابعا:الرقابة[1]

هي وظيفة هامة من الوظائف التي تتألف منهاالعملية الإدارية , وتتلخص عملية الرقابة

بمقارنة العمل بمعايير معينة حيث تستوجب أن يكون هناك معايير يتم من خلالها مقارنة النتائج بالأهداف وغالبا ما تكون هذه الأهداف منصوص عليها في الخطة و هي المعايير الواجب القياس عليها , فالرقابة هي قياس وتصحيح نشاط المرؤوسين للتأكد من مطابقتها للخطط المرسومة.

المطلب الثاني: واقع و مشاكل الإدارة التقليدية

في الحقيقة لم تشهد معظم البلدان العربية محاولة جدّية و شاملة لتحسين الإدارة العامة, فأنشأت الوزارات والمؤسسات العامة في غياب مخطط هيكلي عام للإدارة مما أوصل الإدارة إلى ما هي عليه اليوم من واقع سيئ جدا يتّصف بـــ:

تدنّي مستوى الخدمات, عدم الالتزام بالقانون , انتشار الفساد و الرشاوى و المحسوبية و الفوضى, اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات, التمادي في تعقيد الإجراءات وتأخر في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخّل السياسيين الفاضح في الشؤون الإدارية و المحسوبية الإدارية.

أمّا المشاكل والأسباب التي أدّت إلى هذه النتائج السلبية في الإدارة فهي متعددة و متنوعة ومنها:

[1]- بهدي عيسى, رسم ملامح نموذج للتسيير الاستراتيجي لعينة من المؤسسات الاقتصادية وفق التنظيم الشبكي, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة ,جامعةالجزائر,الجزائر,2004-2005

أولا:طبيعة النظام السياسي[1]

ويعتبر النظام السياسي عامل أساسي في تدني مستوى الأداء الإداري , ونجد هذا خاصة في البلدان النامية و منها العربية و هو أهم عنصر في تردّي وضع الإدارة, وهو الأمر الذي تغفله و تجهله هذه الدول, إذ أن الإدارة ليست الأداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي, وبما أن النظام السياسي في معظم هذه البلدان مشلول فقد أدّى هذا إلى شلل إدارة وتقسيمها على أساس حصصي مما أدّى بدوره إلى انتشار المحسوبية والفوضى وإلى إهمال مبدأ الكفاءة في التعيين و إهمال مبدأ الثواب والعقاب.

ثانيا:عدم كفاءة الموظفين[2]

وهو العنصر الأساسي في الإدارة إذ إن الكثير من الموظفين لا تتوفر فيهم الخصائص الإدارية وتتنافى

مؤهلاتهم مع الوظائف التي يشغلونها ولا يخضعون حتى بعد توظيفهم لدورات تدريبية ويختارون على مقياس حزبي وطائفي وكل هذا يؤدي إلى اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات وعدم التقيّد بالقوانين وازدراء المواطنين.

ثالثا :البيروقراطية الشديدة

هي أهم إفرازات السلبية للإدارة التقليدية فالبيروقراطية هو الالتزام الشديد و المتحجّر بنص القانون لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات وبالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وضع القانون وهو تسهيل معاملات الناس. إلا أن البيروقراطية ليست ناجمة عن ذلك "أي الالتزام الشديد بالقانون", بل هي نتيجة لغياب القانون في كثير من الأحيان واعتماد الارتجال في المعاملات لدرجة أنّ معاملتين مثلا ينطبق عليهما نفس الموضوع و الخصائص الاّ أن تنفيذها يتم بطريقتين مختلفتين و ذلك يعود إلى بيروقراطية "الجهل بالقانون" أي التمسك الشديد برفض فهم القانون أو حتى الاضطلاع عليه.

[1]-كلثم محمد الكبيسي,متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر , ,رسالة مجيستر, , جامعة الدوحة, قطر,2008,

[2]- كلثم محمد الكبيسي,مرجع سبق ذكره,ص50-51

رابعا:انعدام المساءلة

إن أنظمة الرقابة و المساءلة في المجال الإداري غير فعّال و بالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية و التأديبية داخل السلطة التنفيذية, لم يتم التوصل حتى الآن إلى ضبط المخالفات و الحد من سوء الإدارة. علاوة على ذلك فانّ الوزارات لا تتقدم حتى بالتقارير حول نشاطاتها كل ستة أشهر تطبيقا للقوانين ويقضي على عامل الردع القانوني وهو يؤدي إلى انتشار الفساد و التسيب الإداري.

خامسا:تدني مستوى الدخل

يؤثر هذا كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوى والمال مقابل تيسير المعاملات وتسهيلها و يعد عاملا لا يستهان به في وصول الإدارة إلى مستواها الحالي.

المركزية الإدارية الشديدة: تشكو هيكلية الإدارة العامة من مركزية شديدة عدم ترابط فعّال بين إدارتها على المستوى المركزي و الإدارات المحلية .

المطلب الثالث:مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية:

قبل التطرق إلى المراحل الضرورية للانتقال إلى الإدارة الالكترونية يجب تحديد بعض الأمور اللازمة التي يتم إعدادها وتغييرها لتوفير المناخ الملائم للتغيير وهي[1]

1/قناعة ودعم الإدارة العليا

يبنى قرار التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى رؤية واضحة وقناعة تامة لتحويل جميع المعاملات الورقية (التقليدية)

إلى الإلكترونية (حديثة) من الإدارة العليا لتقديم الدعم اللازم والإمكانيات لتنفيذها

[1]-محمد القدوة,**الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة** ,دار اسامة للنشروالتوزيع ,عمان-الاردن ,الطبعة الاولى,2010.

2/ تكوين وتدريب الموظفين

المورد البشري عنصر حيوي وفعال(ديناميكي) في الإدارة إذ من الضروري أن يخضع لبرامج تدريبية تأهله لإنجاز مختلف الأعمال التي تعتمد على الوسائل الالكترونية المتعددة و المتنوعة ,وهذا نظرا إلي التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم حديثا.

3/توثيق و تطوير إجراءات العمل

المؤسسة بتنوع طبيعتها تشمل على مجموعة من العمليات الإدارية (إجراءات العمل) لذا لابد من توثيق جميع إجراءات العمل وتطوير القديم منها كي تتوافق مع متطلبات العمل ،و يتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بطرق النظامية مع أخد بعين الاعتبار قلة التكلفة و الجودة الإنتاجية

4/توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية

و يقصد بها توفير جميع الوسائل اللازمة من أجهزة الإعلام الآلي وربطها بالشبكة العنكبوتية و مختلف الشبكات،وتامين وسائل الاتصال الحديثة و جميع الأجهزة المرفقة.

5/توثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا

وذلك يتم بتحميل ومعالجة و حفظ المعاملات الورقية القديمة بطريقة إلكترونية و تصنيفها ليسهل استرجاعها

6/ برمجة بعض المعاملات البسيطة و الأكثر استعمالا

بدأ استخدام المعاملات الالكترونية الأكثر انتشارا في جميع أقسام ووظائف المؤسسة من خلال برمجتها ،لتقليل من استعمال الأوراق بشكل كبير

من البديهي أن أي تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية لا تتم بطريقة مباشرة ودفعة واحدة إنما يجب وضع خطة إستراتيجية ومرنة حتى تضمن انتقال سلس وسليم مراعية الوضعية الاجتماعية و درجة تقبله للتغير وكذا الاستغلال الأمثل للموارد والتقليل من تكلفة الوقت والجهد والمال ،فمن الممكن أن نقسم المراحل إلى ثلاثة أساسية تساهم في التنقل التدريجي حتى يتأقلم المجتمع مع هذا التغير ويواكب تطورها فيتطور مع تطورها ،وقد يتفاجئ بالإدارة الالكترونية ويتم رفضها أو مقاومتها في حالة تطبيقها دفعة واحدة، وتلك المراحل هي[1]

[1]- محمد القدوة,مرجع سبق ذكره

أولا: مرحلة تحسين وتفعيل الإدارة التقليدية

تتسم هذه المرحلة في تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك للاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ثانيا: مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل

تلعب هذه المرحلة دور الوساطة بين مرحلة تحسين وتفعيل الإدارة التقليدية ومرحلة تطبيق الإدارة

الإلكترونية , وهذامن خلال استخدام تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل بخدمته وتكلفة معقولة يستفيد منها في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة إلكترونية بشكل سلس وسهل دون أي مشكل, حيث أنّ هي ستطيع أيضا استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات, ومن خلال كل هذا يكون أغلب الناس قد سمع أو جرّب نمط هذه الإدارة (الالكترونية) التي من خلالها يستطيع كبار التّجار والإداريين والمتعاملين والقادرين على إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الالكترونية والتكنولوجيا الحديثة.

ثالثا: تطبيق الإدارة الإلكترونية[1]

[1]–سحر قدوري الرفاعي,الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها, **مجلة شمال افريقيا** ,تونس ,العدد السابع ,2009, ص320

تتمحور هذه المرحلة في التطبيق الميداني للإدارة الإلكترونية بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قد وصل إلى مستوى عال وبتوفير الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أوفي مناطق عمومية ممّا يسمح لجميع فئات المجتمع باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية ونوعية (جودة) ومنه يكون الرأي العام قد فهّم الإدارة الالكترونية وتقبّلها وتفاعل معها وتعلّم طرق استخدامها.

يبقى لنجاح هذه العملية توفير الشروط الأساسية التالية

1- جدّية العمل الحكومي

2- سلامة التطبيق العلمي

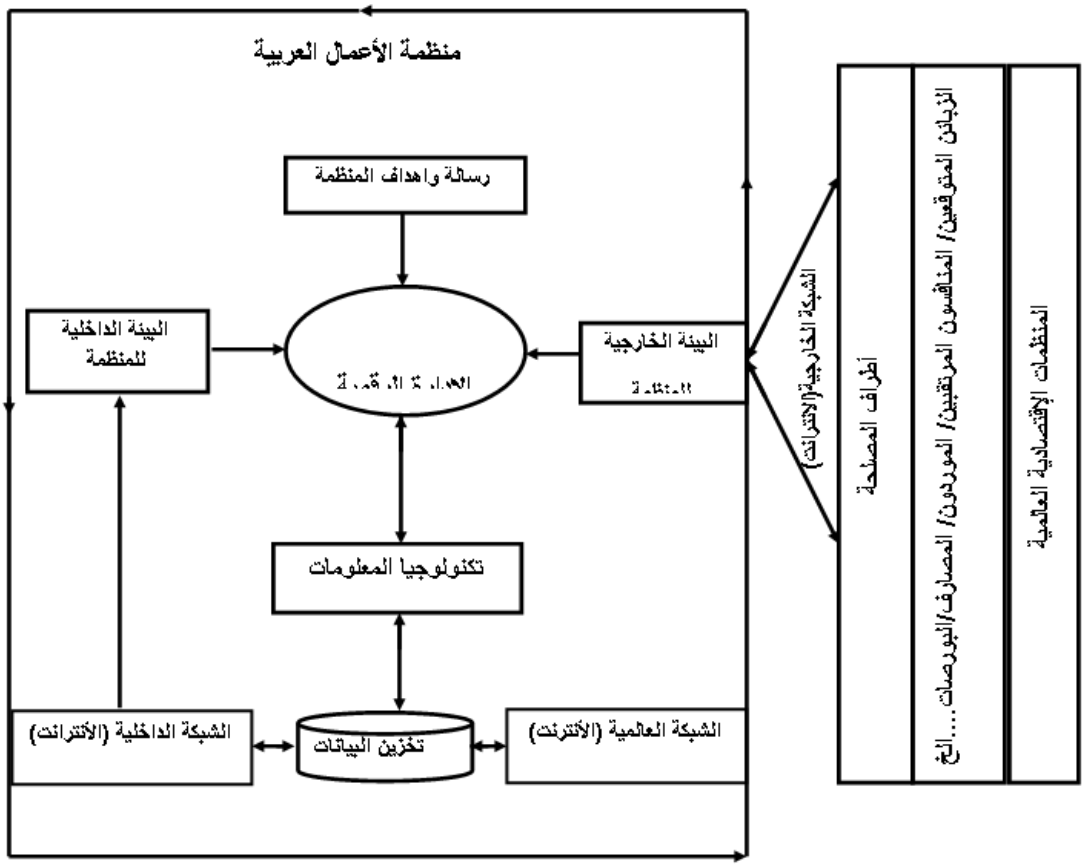
3- تقويم الممارسة العملية

4- الارتقاء بمستوى الأداء

5- تقديم خدمة متميزة

6- إرضاء المجتمع

والشكل التالي يوضح نموذج مقترح للإدارة الالكترونية



شكل-2-

المصدر: جمهورية السودان, وزارة رئاسة مجلس الوزراء,المركز القومي للمعلومات

المطلب الرابع :الفرو قات بين الإدارة التقليدية والالكترونية

يمكن من خلال المقارنة بين الإدارة الالكترونية و الإدارة التقليدي أن نميز عدة فورقات وغالبا ما تكون تلك الفرو قات عبارة عن ميزة تمتاز بها الإدارة الالكترونية والتي تجعل منها البديل الأحسن وتسد القصور في الإدارة التقليدية ويمكن إبراز تلك الفرو قات في النقاط التالية[1]:

1) الحفظ

تعتبر المعاملات في النظام التقليد تتم من خلال الملفات الورقية والتي تكون عرضة للتلف والتقادم بسبب العوامل العديدة مع مرور الوقت والتي تأخذ حيز كبير في أماكن حفظها , أما في المعاملات الالكترونية يتم ذلك عن طريق ملفات الكترونية والتي تأخذ حيز اصغر ويمكن في عدة محتويات باستخدام عدة طرق للتخزين , فالتخزين الالكتروني يحقق ميزة عدم تعرض الملفات للتقادم والتلف .

2)الضياع

من اكبر المشاكل التي تعاني منها في الإدارة التقليدية ضياع العديد من المعاملات الورقية بسبب سوء حفظها أو ضياعها بين أكومة الاورق المكدسة في أرشيف المؤسسة وخاصة في ما يتعلق في الملفات ذات أهمية كبرى التي من ممكن أن تحدث أضرار وخسائر بالمؤسسة آو صاحب المعاملة إما في المعاملات الالكترونية يمكن تفادى تلك الإشكالية نظرا إلى لا سبيل إلى ضياعها خاصة إدا تم حفظا في عدة مناطق وكذلك لوجود برامج استرجاع الملفات المحذوفة

3)الاسترجاع

من أهم ما تميز الإدارة الالكترونية عن الإدارة التي تعد من الأمور التي تفوقت على الإدارة التقليدية

فالاسترجاع الملفات في الطريقة التقليدية كانت تاخد وقت اكبر فعملية البحث والاسترجاع قد تستغرق ساعات أو أيام خاصة أمام الملا فات الكبيرة , عملية البحث تجعل من شخص تاه أمام الملفات المكدس في

[1]- حسين بن محمد الحسن, الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق, **نحو أداء متميز في القطاع الحكومي** المؤتمر الدولي للتنمية الادارية, الرياض, 1-4نوفمبر2009,ص 7-10

الأرشيف, في حين قدمت الوسائل الحديث يسر في الاسترجاع ما يكلف الباحث مجرد الضغط علي الزر في لوحة مفاتح ليخرج كامل المعلومات المتعلق بالمعامل بالتاريخ ولو مر علي المعاملة فترة ليست بالقصيرة

4)المكان [1]

في الطريقة التقليدية لابد للشخص للقيام بمعاملة ما الانتقال إلى مكان المعاملة وما يترتب عنه من طوابير طويلة قد تستغرق وقت وكلفة وتحدثنا عن المعاملات الدولية فيجب علي الشخص التنقل إلى بلد لأجراء المعاملات و ما تضمنه من تكلفة النقل وتضييع للوقت , لكن في أسلوب الإدارة الالكترونية فقد ألغت البعد الجغرافي فمن المكتب فيتم إتمام جميع المعاملات دون اللجوء إلى التحرك من داخل البيت

5)الوقت

في الإدارة التقليدية تتم المعاملات في وقت محدود حسب مدة وجود مركز الإداري مفتوح أمام المتعاملين والتي لا تتجوز 8ساعات يوميا وخمس أو ستة أيام في الأسبوع وما ينجم عنه من تعطلات في أوقات العطل الأسبوعية و حتى إثناء العطل الموسمية في حين قضت الإدارة الالكترونية على هذا العامل فأصبحت تتم المعاملات24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7أيام وبالتالي التسهيل في الحصول على المعاملة أو الخدمة

6)السرعة

تتميز الإدارة الإلكترونية بديناميكية و سرعة الحصول على المعلومات عن المعاملات وتبادلها بين الإدارات بعكس ما تتميز به الإدارة التقليدية التي تعتمد على المكاتبات الورقية، أو حتى المكالمات الهاتفية، مما قد يحتاج إلى أيام لإنجاز معاملة حيث في عصرنا الحالي تعتمد المعاملات على السرعة و الكفاءة

[1]–حسين بن محمد الحسن,مرجع سبق ذكره

7)التفاعل

تعتمد الإدارة الإلكترونية على سرعة التفاعل ؛ إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أوالرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعاً بسرعة فائقة ووصول إلى عدد هائل من الأفراد

المبحث الثالث:الإدارة الالكترونية البديل التقني

ظهرت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن الميلادي المنصرم، وبدأت في السنوات الأخيرة يظهر ما يعرف بالإدارة إلكترونية التي ينظر إليها بأنها الضرورة الحتمية والمتماشية مع متغيرات الحديثة السريعة والتطور الهائل في وسائل الاتصال والقطاعات التكنولوجية ،وأصبح موضوع حيوي تتطلع إليه كثر من الدول والمؤسسة لتسهيل عملياتها الإدارية وتحسين الداء أمام الزيادة الكبيرة والتوسع مذهل للخدمات التي أصبحت الإدارة التقليدية غير قادرة علي مواكبتها ، و سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الدارة الالكترونية والتطرق إلى مختلف جوانبها من أهمية وخصائص والسلبيات المحتملة بالتفصيل كالآتي

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

هناك عدة تعارف للإدارة الالكترونية حيث حاول كل تعريف إعطاء نظرة شاملة ومنها مايلي:

«يقصد بالإدارة الإلكترونية القيام بإجراء جميع المعاملات الحكومية المتعلقة بالمراجعين من خلال الاتصال الإلكتروني,أو هي بمثابة حالة تغيير في المعالجة المتكاملة لأوعية المعلومات من الأساليب التقليدية إلى أساليب رقمية متقدمة، والتي تتيح القيام بتنفيذ الأعمال والمهام إلكترونيًا و اتصاليًا بطريقة تفاعلية بين القائمين ومنظومات المعلومات المتكاملة داخل المنظمة أو خارجها من خلال أنظمة اتصالية»[1]

-أو « هي عبارة عن محصلة من الأنظمة المعلوماتية والاتصالية والإلكترونية المدمجة، داخل دائرة مقننة لتنفيذ أعمال أو أنشطة تخص كافة الأعمال الإدارية والمكتبية في المنظمات المعاصرة»[2]

[1]- فاطمة الدويسإن, "مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت .بيت الزكاة – حالة عملي",**مجلة شمال إفريقيا**,الجزائر ,عدد5, 2008 ,ص253

[2]- فاطمة الدويسإن المرجع سبق ذكره

«أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونيا بين أي جهتين حكوميتين، أو مجموعة جهات حكومية وبعضها البعض، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى .كمصلحة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة كهرباء أو مياه، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليدلي بصوته في انتخابات، أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى»[1]

او« هي إعادة ابتكار الإعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة

إمكانية الوصول إليها من خلال الموقع الالكتروني»[2]

أو «هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الإعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة في إي وقت ومكان ممكن ,وإنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وامن المعلومات » [3]

ويمكن تعريفه كذلك«انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلي الصيغة الالكترونية وذالك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكة الاتصال و البرمجيات اللازمة لذلك .»[4]

من خلال التعارف السابقة يمكن أن نستخرج منها بعض النقاط الأساسية حول الإدارة الالكترونية وهي كما يلي[5]:

1) إن الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى
2) إن النظام ألمعلوماتي افتراضي لا يمكن أن تلمس مكوناته وعمليته, وإنما نعرفه من خلال نتائجه وأثاره

إنه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البينة الالكترونية

3) إن المورد الرئيسي فيها هو المورد ألمعلوماتي

---

[1]- جمال محمد غيطاس،" الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل"، **جريدة الأهرام المصرية**، القاهرة- مصر ,السنة 2002 ، العدد 42309 ,7أكتوبر 2002.

[2]- محمد القدومرجع سبق ذكره , ص17-18

[3]-- محمد القدوة مرجع سبق ذكره,ص18

[4]- محمد القدوة مرجع سبق ذكره,ص18

[5]- **الحكو مة الإلكترونية** , http://www.drzidan.com/download.html

5)تتسم الإدارة لالكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة

6)تسمح بالتبادل التاثيري بين أطراف الحكومة الالكترونية وهي المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية والجمهور المستفيدين

وتقوم فكرة الحكومة الالكترونية على ركائز أربعة[1]:

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت ، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية .
2. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور، مع القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن
3. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق و الأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده .
4. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

ولو دققنا في التجربة الامريكية لوجدنا إن المساحة الأرحب للاهتمام انصبت على المشتريات الحكومية وعلى العلاقات التجارية بين قطاعات الحكومة ومؤسساتها وبين الجمهور ومؤسسات الأعمال في القطاع الخاص ، وهو ما يعكس الذهنية الاستثمارية أو الاقتصادية السائدة في أمريكا ، في حين لو دققنا النظر في التجارب الأوروبية لوجدنا المحرك الرئيس للعمل حماية وخدمة المستهلك أو المواطن . وبين هذين الاتجاهين تتجاذب تجارب الدول النامية المنقولة التي ربما لن تكون أكثر من نماذج مستنسخة .

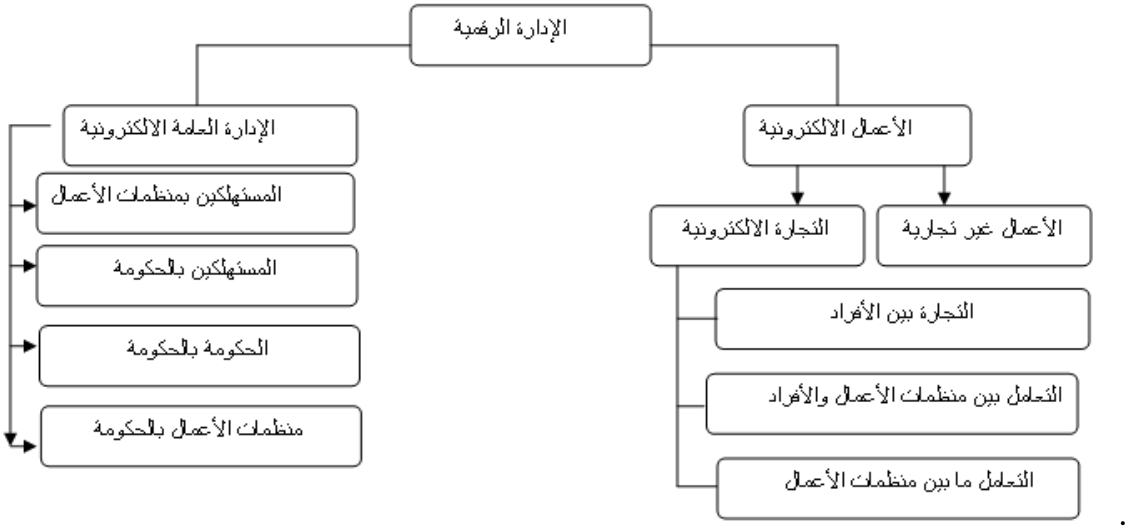
وإذا كان يمكن التجاوز عن استنساخ أي تطبيق من تطبيقات تقنية المعلومات فان الحكومة الالكترونية عصية عن الاستنساخ إن أردناها ناجحة وفاعلة ، لان متطلباتها كما نرى تعتمد جوهريا على البناء الخاص للحكومة الواقعية وعلى الأداء الخاص بالموظف الحكومي وعلى الثقافة الخاصة بمجتمع المواطنين .

وإذا كانت بعض المفاهيم للحكومة الالكترونية تقوم على أساس تجميع الخدمات في موضع واحد ، فان مفاهيم أخرى تناقض هذه الفكرة ، إذ لا يرى البعض حاجة لانتهاج مسلك التجميع، بل يمكن أن يتحقق الانجاز أفضل إن تم إنشاء أكثر من مركز للعمل الحكومي الالكتروني ، وهذا من جديد يعيد التساؤل حول النظامين المركزي واللامركزية وأيهما أفضل في الواقع التطبيقي .

ويمكننا في ضوء ما تقدم القول أن الحكومة الالكترونية من حيث مفهومها ، هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين

[1]–حمزة محمد ناجي خالد,**المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية**,22نوفمبر2011,ص3.

الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد ,والشكل التالي يبين العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية



الشكل-3-

المصدر: بشير عباس العلاق وسعد غالب التكريتي،التجارة الإلكترونية (عمان دار المناهج،2003،ص11)

المطلب الثاني:متطلبات و خصائص الإدارة الإلكترونية

أولا: المتطلبات

لاستخدام الحكومة الإلكترونية يجب توفير مجموعة من المتطلبات والتي تعتبر دعامة أساسية للأي حكومة ومنظمة اقتصادية وغير اقتصادية من أهم متطلبات تفعيل الحكومة الإلكترونية والتي جاءت معظم الدراسات العلمية مؤكدة لأهميتها في دول العالم وهي[1]:

أ- التوجه الجاد نحو إنشاء الحكومة الالكترونية.

[1]- علي حسون الطائي ،آفاق إستراتيجية :الحكومة الالكترونية واقعها وآفاق تطبيقها في العراق

http://www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage&sid=8278

هو أمر بالغ الأهمية نظرا لأنه تترتب عليه التزامات كثيرة ,فهو يحتاج إلى الكثير من الجهد و المال وهو الذي يحدد مسار المشروع,ويستلزم الأمر هنا تشكيل هيئة عليها أن تتول دراسة المشروع ووضع الخطط الرئيسية والفرعية لتحديد المنافذ الإلكترونية ومدى وعي فئات المجتمع لأهمية الحكومة الإلكترونية

ب- تأسيس البنية التحتية المعلوماتية.والمتمثلة في مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع,ويعتمد ذالك بشكل أساسي بدرجة الانسياب المعلومات لتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية

جـــ- مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات والذي يتطلب تغيرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الالكتروني وإعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية وذلك من خلال الخطوات الآتية [1]:

- التعريف بالخدمات الحالية و ما هي الوحدات التي تقدمها.
- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم الكترونياً.
- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وإزالة التداخل
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الالكترونية.
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين.
- إدخال تغييرات في النسيج الوظيفي التقليدي للمنظمة لاستيعاب العمل الالكتروني ويكون التغيير تدريجيا وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.
- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة وإلغاء الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تنسجم معها وتغير الملاكات، وتدريب الموظفين على هذه الوظائف الجديدة

وتغير رأس الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظف ومعايير نوعية الاختيارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختبار ونظم الحوافز وتقويم الأداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.

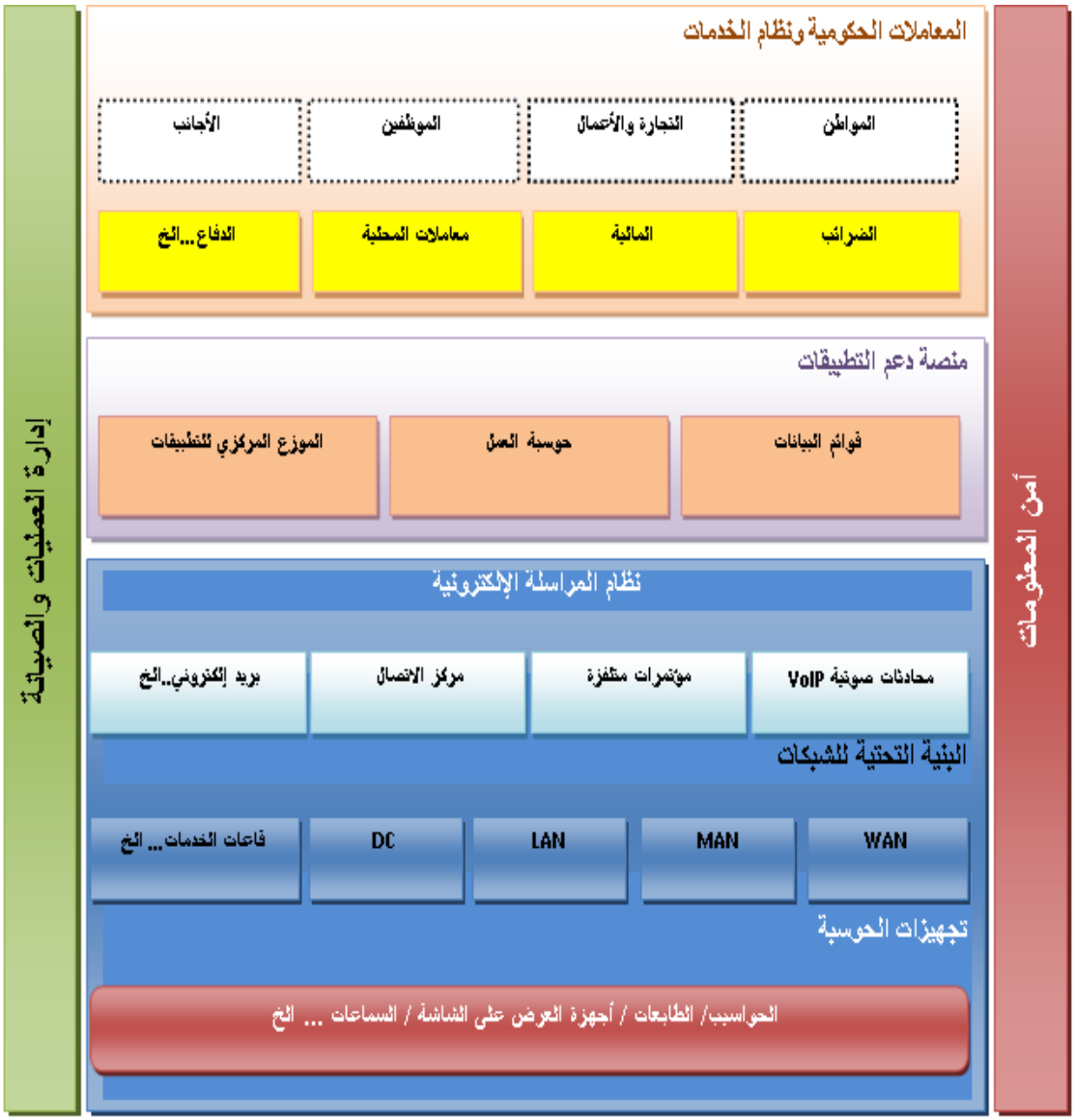
د- مجموعة المتطلبات القانونية

وتعني إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الالكترونية وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الالكتروني وخصوصيته.

- الاعتراف باستخدام التوقيع الالكتروني والبصمة الالكترونية والاعتراف بالوثائق

[1]- علي حسون الطائي,مرجع سبق ذكره

والشكل التالي يوضح البنية التحتية للإدارة الإلكترونية



الشكل-4-

المصدر: فايزا لمجالي استخـــدام الإنترنت وتأثيره على العلاقات الاجتماعية لـــدى الشباب الجامعي: دراسة ميدانية

ثانيا: الخصائص

ما لاشك فيه أن الإدارة الالكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها متميز عن الإدارة التقليدية

حتى تجعل منها البديل والحل الأمثل للمشاكل والمتماشية مع التطورات البيئية والتكنولوجية الحديث ويمكن جمع هذه الخصائص كما يلي[1]:

الانتفاع والإفادة :

الالكترونية تؤمن الانتفاع من الموارد الخاصة بشركاء العمال بطريقة ربحية أفضل.

المنظمة التفوق والتميز:

جميع الشركاء في المنضمة الالكترونية تجلب عادة معها إمكاناتها وقدراتها الجوهرية التنافسية ,وهذا ما يعني أن كل شريك ينبغي أن يكون عنده بعض المزايا المميزة التي يقدموها للمنضمة ,وان التركيز ينبغي أن يكون على المنضمة الافتراضية الجديدة ,لذا إننا نستطيع القول بان هذه الميزة تعني تكامل القدرات الجوهرية ومشاركة في الموارد الالكترونية تؤمن الانتفاع من الموارد الخاصة بشركاء العمال بطريقة ربحية أفضل .

انتهاز الفرص :

هناك فرص متوفرة في الأسواق وقد وجدت المنظمات الالكترونية لكي تواجه وتغتنم هذه الفرص بطريقة أفضل من المنظمات الفردية.

تبديد الحدود:

وجد بأنها تشتت الحدود الجغرافية وتجتازها ،وعلى هذا الأساس فانه من الصعب تشخيص الحدود المكانية لها.

التكيف والتغيير :

حيث أنها تتكيف بشكل أسرع للتغيير في إطار البيئة التي تعيش فيها من خلال تشخيص متطلبات التغيير على العاملين وتنفيذ البرامج التعليمية التدريبية المطلوبة للعاملين

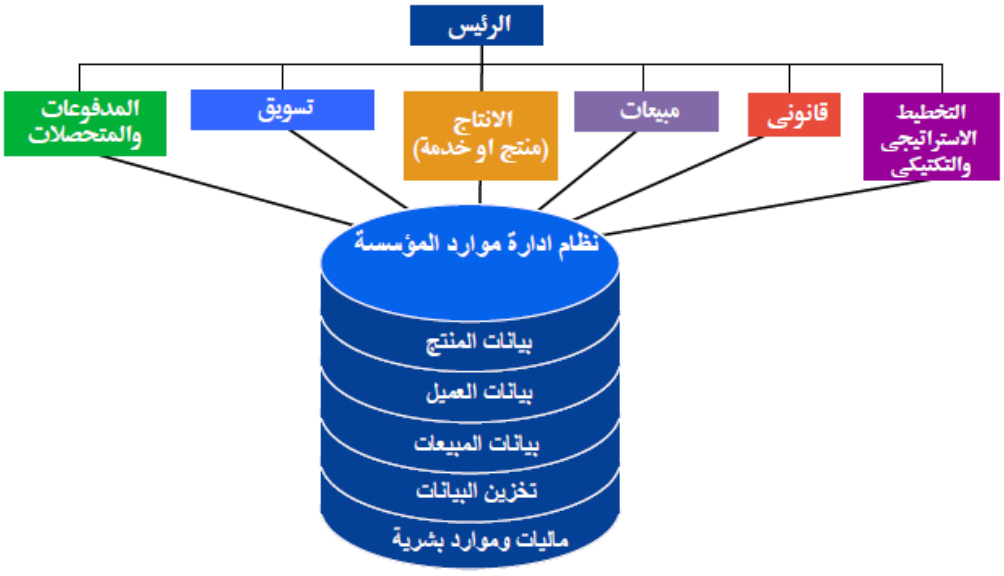
الثقة:

[1] – بن خليفة أحمد , **المعرفة الإلكترونية**, رسالة ليسانس, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2009

وذالك بسبب مساواة المشاركين فيها حيث إن كل مؤسسة تعتمد على الأخرى بسبب الثقة .والتفهم والتركيز على القيم المشتركة[1] .

وعلى أساس ما تقدم فان أعضاء فرق العمل في المنضمة الالكترونية ليس من الضروري أن يتلاقوا جغرافيا في موقع واحد ,وهم أساس لا يحتاجون لذلك فالشركات الهندسية على سبيل المثال والذين يمتلكون مواقع مختلفة حول العالم يستطيعون إن يعملوا على مدار 24ساعة يوميا مستفيدين من التغير في التوقيتات العالمية فعندما ينتهي عمل مجموعة الفريق الأوروبية الفرعية وتقدم ما لديها من معرفة حول مشروع محدد فإنها تسلمه ,عبر البرمجيات المتاحة ,إلى فريق العمل في الو.م.أ وهذه بدورها بعد إن تنتهي وتستثمر إمكانياتها المعرفية من المشروع وجانب منه فإنها تستطيع تمريره الكترونيا إلى الفريق في منطقة ما من آسيا ,وهكذا فأعضاء الفريق يعملون سويا على انجاز مشروع محدد فقط , ما يعني أن الحكومة الإلكترونية عبارة عن سلسلة حلقات متواصلة.[2]

والشكل التالي يوضح المصادر والبيانات المرتبة التي يمكن للإدارة الإلكترونية استرجاعها



مصادر البيانات منظمة ومرتبة بشكل يسهل استرجاعها فى حالة الاحتياج

الشكل-5-

المصدر: -الادارة الالكترونية , رأفت رضوان, الإسكندرية للنشر والتوزيع,القاهرة-مصر.

[1] – بن خليفة أحمد, مرجع سبق ذكره

[2] – بن خليفة أحمد, مرجع سبق ذكره

المطلب الثالث:أهداف الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، و المواطن و الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فان للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها ما يلي[1]

1- مواكبة التطورات التقنية العالمية.

2- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات

3 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.

4- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرّهم في كثير من الأحيان

إلى الانتظار في صفوف طويلة ما ينتج عنه ضياع في الوقت وتذمر الأفراد .

5- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات .

6- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان

7- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به

8- إلغاء عامل المكان , إذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة[2] .

9- إلغاء تأثير عامل الزمان, ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها

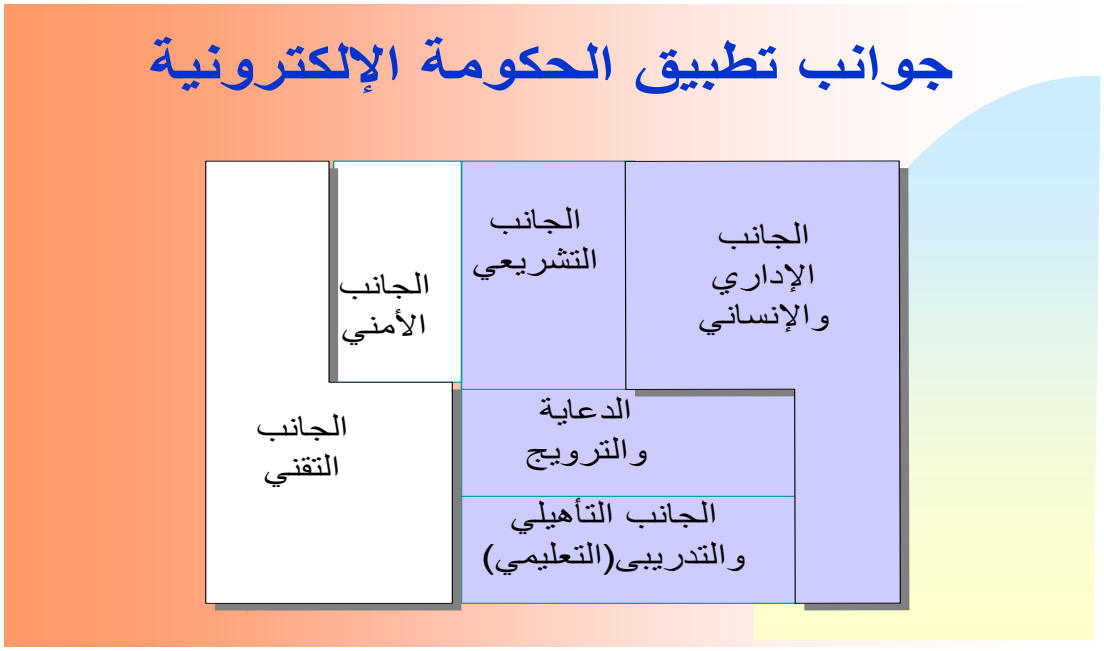
[1]-الادارة الالكترونية , رأفت رضوان, الإسكندرية للنشر والتوزيع,القاهرة-مصر.

[2]- **علي حسون الطائي,مرجع سبق ذكره**

ومن أهداف الرئيسية الإدارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد [1] تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة حيث عرّفتها المؤسسة العالمية (ODA)[2] الأمريكية المتخصصة"أنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة

ومن هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت "[3].

وقد اتفقت عدد من الدراسات و عمر سعيد آل مشيط في أن جوانب التطبيق تحدد في التالي[4] :



الشكل-6-

المصدر: محمد القدوة,الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ,دار أسامة للنشر والتوزيع ,عمان-الأردن ,الطبعة الأولى,2010.

[1]- وهو قاموس شامل للغة الإنجليزية .تم نشر مجلدان كاملان مطبوعان من قاموس أوكسفورد الإنجليزي تحت اسمه الحالي، في عام 1928 و 1989، وفي ديسمبر 2008 محررين القاموس الحالين قد أكملوا ربع الطبعة الثالثة.

[2]-- المساعدة الإنمائية الرسمية (ODA)هو مصطلح ابتدعه لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لقياس المساعدات .

[3]- علي حسون الطائي,مرجع سبق ذكره.

[4]- عمر سعيد آل مشيط، **عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإليكترونية في الجامعات السعودية**، ورقة عمل قدمت في ورشة عمل تفعيل الآراء للأمير عبدا لله بن عبد العزيز حول التعليم العالي بجامعة الملك عبد العزيز في الفترة من19-21 ذي الحجة 1425هـ

1)تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها من عمليات الإدارية للمؤسسات.

2)زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات والحكومات

3)استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4)إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

5) إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.

6)القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به

7)إلغاء عامل المكان، إذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال" الفيديو كونفرانس "و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

8) إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

9)تطوير الإدارة العامة : خفض الأعمال الورقية، و إعادة استعمال الحلول

10)تحسين الخدمات : خفض التنقل، التوصيل في أي وقت و في أي مكان، و سهولة الوصول للمعلومات.

11) تحسين التنافس الاقتصادي : استخدام الانترنت للتجارة العالمية، و إتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط و الصغير لدخول المنافسة

المطلب الرابع:إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولا: الإيجابيات[1]

1)توفير الوقت و المال و الجهد:

إن الوقت والجهد والمال يعد من العوامل المهمة التي تحكم أنماط الخدمات التي تقدمها الحكومة سواء في شكل الخدمة القائمة بذاته أو عن طريقة تقديمها للمستفيدين .

2)القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية:

حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة والتزاحم أمامها أو داخلها، أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات، أو مقعد للانتظار، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.

3)تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعلم الإلكتروني باستخدام الحاسبات: والذي يعني التعلم الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة؛ وشبكة الانترنت، وهو تعلم مرن مفتوح.

4) الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية:

حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية(الانترنت)والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.

5) الشفافية في معرفة المواطن و المقيم بحقوقهم وواجباتهم:

وهي إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية والأمنية وغيرها، وعدم تعتيم المعلومات .

6)التخلص من البيروقراطية:

عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصالح.

[1]–علي محمد عبد العزيز بن درويش,تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي, رسالة ماجيستر,جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض– السعودية,السنة2005.

7)تقليل تكاليف إدارة مؤسسات الدولة:

تخفيض الإنفاق الحكومة والتكاليف المباشرة، حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وباستخدام وسائل النقل الإلكتروني يمكن تخفض أعداد الموظفين، ويخصص أماكن تردد المواطنين على المصالح الحكومية فتقل الحاجة إلى بنية حكومية جديدة، وخفض المستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات، وغيرها من الخدمات.

8)زيادة فعالية و كفاءة الحكومة[1]:

تعمل الحكومة الإلكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومة، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العمليات ونظم العمل فيها، ويتيح ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة، وابتكار حلول عقلانية.

9)الخدمات المجمعة في مكان واحد و مبدأ جماعة المستفيدين:

تتمركز خدمات الحكومة الإلكترونية نحو المواطن، الذي يجب أن توفر له كافة الخدمات وأن تحرر من القيود الهيكلية، بحيث أن تكون هذه الخدمات مخططة بصورة أقرب لمقابلة احتياجات المواطنين.

10)تسيير معاملات المرأة:

تطمح المرأة كثيرًا من تطبيقات الحكومة الإلكترونية خصوصًا في مجتمعاتنا الإسلامية والعربية حيث تتطلب الشريعة الإسلامية صيانة المرأة في الصوت والهيئة، بان تتعامل إلكترونيًا وهي في كامل حريتها الشخصية وصيانة لكرامتها دون أن تختلط بالرجال.

11)تقديم خدمات صحية عن طريق الشبكة:

توفر خدمات صحية للمواطنين مثل المعلومات بخصوص الحياة الصحية والوقاية من الأمراض والسجلات الصحية الإلكترونية والاستشارات عن بعد.

12)تتطلب تطبيقات الحكومة الإلكترونية توفير عمالة تتمتع بمهارات خاصة:

[1]- رأفت رضوان,**الادارة الإلكترونية**,الإسكندرية للنشر والتوزيع,القاهرة.

فإن اكتساب هذه المهارات ياستهوي فئات الشباب وهو ما يمكن أن يسهم بشكل فعال في تأهيل جيل من العمالة المواطنة في هذا المجال مما يتيح لزيادة نسبة التوطين وتعديل الخلل في نسبة العمالة الوافدة.

13)استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات:

في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

ثانيا: السلبيات [1]

لا يعني أن الأخذ بالعمل بنظام الحكومة الإلكترونية من خلال الإجراءات والتطبيقات الحالية هو الحل الكافي والشافي لجميع المشكلات الحياتية، وإنما أفضل ما توصل إليه من تقدم ورقي لخدمة ورفاه الإنسان، ومع ذلك فإن جميع نظريات الإدارة السابقة كانت لها سلبياتها كذلك، الأمر الذي شكل حافزًا للعقول البشرية لابتكار الحلول للمشكلات التي خلقتها وعلى هذا الأساس فإن مشروع الحكومة الإلكترونية سيتعرض لانتقادات كثيرة أيضًا، شأنه شأن النظريات والأنظمة الإدارية السابقة، وعلى الرغم من أهمية المأخذ على الحكومة الإلكترونية إلا أنها لم ترق لتكون عائقًا وسببًا للتخلي عن خيار الأخذ بتطبيقات الحكومة الإلكتروني وهي:

1)مشكل البطالة:

يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحريته خاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة، إذا أن هناك شركات تخطط بالفعل للاحتفاظ 20 % فقط من طاقة العمل المتاحة لديها، وهناك تحدي حقيقي تظهر في معظم البلاد العربية، فليس هناك قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، نظرًا لأن نوعية هذه العمالة غالبًا ما تظهر عدم قابليتها لإعادة التأهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب سابقًا مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل الحالي.

[1]– علي محمد عبد العزيز بن درويش,مرجع سبق ذكره.

2)مشكل التفكك الاجتماعي:

يتوقع أن يواجه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية ومنها الحكومة الإلكترونية مزيدًا من التفكك، لأن أداء الأنشطة الحديثة سيقلل من فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية، كذلك يؤدي حدوث الخلل في النظام الاقتصادي في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة لإلغاء بعض المهن واندثار أخرى وظهور مهن جديدة إلى التفكك الاجتماعي.

3)ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية:

مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث، كالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة مثل إمكان الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به بسرقة البيانات التي في البطاقة، وسرقة التوقيع الإلكتروني وهو حروف أو رموز أو أرقام أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع.

4) فقدان الخصوصية:

إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرماتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبط يبعضها البعض والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الناس، وهناك من الأسرار الأسرية التي لا يرغب كثير من الناس في إطلاع الغير عليها، والأمر سيكون في غاية الخطورة لو أمكن الدخول على ما هو أكثر من ذلك.

5)التأثير السلبي على معدلات التوظيف:

في معظم القطاعات الحكومية الإلكترونية يحتاج الآمر إلى وقت كبير وإلى نظم خاصة لتحقيق الأمن للمواطنين، تعكس تسديد الفاتورة عن طريق ماكينة الصراف الآلي، أو البنك حيث يوجد إيصال لذلك، وهو ما يتطلب كثيرًا من الأمن حتى يتعامل المواطن بحرية مع مختلف وسائل الحصول على الخدمة من دون فقدان الإحساس بالأمان.

5)الكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الإلكترونية:

وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية.

6)التخوف من اقتصار عمل الحكومة على فئة محدودة من الناس:

أو على أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضًا عن تبادل المعلومات المفيدة،

كذلك الخوف من تدني نسبة المشاركة نظرًا لعدم وجود المستوى الثقافي ألمعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع.ويرى الباحث أنه على الرغم من وجود السلبيات ألا أنها لا تؤثر على تطبيقات

الحكومة الإلكترونية نظرًا للحاجة الماسة واتجاه دول العالم كافة نحو هذه التطبيقات أو إمكان تحويل هذه السلبيات إلى إيجابيات، فمثلا تقليل أيام العمل في الأسبوع لأقل مما هو عليه الآن سوف يؤدي إلى إيجاد مجالات أخرى للتعارف الاجتماعي من خلال تنظيم الرحلات المشتركة والتواجد في المتنزهات وغيرها .في حين يمكن استثمار وتوجيه الأشخاص العاطلين عن العمل إلى جهود أخرى تتجه لقطاعات لها فائدة تعود على الفرد والمجتمع، أما عن فقدان الخصوصية فيمكن إيجاد بعض الحلول التي يمكن أن تسهم في تقليص حالات الاختراق والتعدي إلى درجة لم تعد تؤثر على المعلومات واستقرارها، منها استخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح حركة للمستخدم فقط التعامل بشكل آمن مع حفظ البيانات الخاصة به، وكذلك التوقيع الرقمي والأرقام السرية، ووسائل أخرى تم تطويرها في مجال نظم حماية المعلومات.

خلاصة

من خلال الفصل تطرقنا الإدارة التقليدية من حيث أهميتها , واهم أدوارها ومدى ملائمتها مع التغيرات المعاصرة. وقدمنا في هذا الفصل قصور الإدارة عن أداء مهامها خاصة أمام التحول الكبير الذي يشهده العالم ,فعرفة الإدارة البيروقراطية في الأداء وبطئ في التنفيذ ,فأصبحت لا تواكب التطور الاقتصادي إن لم نقل معرقل لها ,مما ابرز الحاجة إلى إدارة أكثر فاعلية والمتمثلة في الإدارة الالكترونية والتي ساهم في ظهورها التطور التقني في وسائل الاتصال وتكنولوجية المعلومات, وان كان استخدامها مازال في بدايته إلا انه تعرف تزايد في استعمال من قبل الشراكات,لما تقدمه من مزايا عديد خاصة أنها تقلل من تكلفة وتميزها بسرعة والكفاءة ,إلا أنها تتضمن مخاطر عديد من إمكانية اختراقها أو للتخريب أو سرقة محتويات وأسرار الشركة ,وكذلك تكريس التبعية للدول المالك للتكنولوجي, وقد حاولنا تقديم سلبيات وإيجابيات كل من النظامين تخلص هذا المحور

على أن الإدارة الالكترونية من متطلبات الضرورية لمواكبة العصرنة ,بما يلقي تحدي كبير من اجل التحول إليها ويعد السيناريو الأمثل في التحول يتمثل في التدرج في التحول ,و التحوط من بعض المجالات التي تعد خطر على إدارة المؤسسات والحكومات حتى يتم وضع برامج حماية عالية في الأداء أو احتفاظ على طبيعتها التقليدية أو وضعها في أجهزة خاصة مستقلة عن الشبكات الاتصال للحماية,وكل ما سبق من طرح لا يمكن النجاح في تطبيقه إن لم يكن هناك عنصر البشري ذو كفاء من اجل بلوغ أداء متميز للإدارة الإلكترونية وهذا ما سنطرق إليه في المحور الثاني.

الفصل الثاني:

الفرد الإلكتروني

أود في البداية أن أشير إلى أن الدراسة التحليلية لمعرفة علاقة الإدارة با لفرد لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تنحصر في مجالها الإداري، بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية ,فالعلاقة بين الإدارة والفرد لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة،بقدر ما يتعلق بكمية السلطة لكلا الطرفين باعتبار أن صاحب السيادة هو الفرد في حقب عديدة من تاريخنا المعاصر إلى حد الساعة,بقي مفهوم الفرد وسيادته تستلهم إلا من خلال النصوص والتشريعات الرسمية، دون اللجوء إلى تفعيلها وتوثيقها على أرض الواقع ، ونظرا للاختلال في التركيبة الاجتماعية والاقتصادية وكذا على مستوى السلطة، فإن أزمة اليوم ما هي إلا تعبير على تناقض التصور لدى أصحاب السلطة في مدى صياغة برامج ومشاريع تتأقلم مع المحيط البيئي الاجتماعي.وبصرف النظر عن التكلفة الاجتماعية والاقتصادية لميكانزمات التحول من نمط إلى آخر ,فإن الأزمة باتت تتهيكل وتنمو في كنف طبقة معينة، حيث أصبحت السلطة تتداول فيما بينها برغم من إيمانها الشديد بطرح مفهوم التغير الجذري كأسلوب للتنمية الشاملة دون مراعاة الانعكاسات الخطيرة على الجانب الاجتماعي.

المبحث الأول:الفرد و الإدارة التقليدية

المطلب الأول:خلافات الفرد في مستويات الإدارة

إن مراحل تطور النظام السياسي أثبت فشله في احتواء التغيرات السريعة للأزمة الاجتماعية والاقتصادية بالرغم من التطور المادي الحاصل على مستوى القاعدة الاقتصادية ,منذ الإعلان عن الثورة الصناعية,فقد تم التركيز على الرقابة السياسية في كل مستويات النشاط الإداري مؤثرا بذلك على استقلالية المجموعات المحلية و الإدارات العمومية ,و مقلصا للحريات العامة في التعبير عن نفسها ومحددا أيضا سبل وأنماط النشاط الإداري,وقد أنتجت هذه الوضعية طبقة بيروقراطية وقفت حاجزا أمام عملية التنمية، واستخدمت المنصب الإداري لخدمة أغراضها الشخصية مبعدة بذلك كل محاولة تعبير الجماهير عن نفسها, وعليه يمكنني أن أبرز مواقع الخلاف والتناقض على عدة مستويات[1]:

[1] - قاسم ميلود,علاقة الإدارة و المواطن بين الزمة ومحاولة الإصلاح, **دفاتر السياسة والقانون**,جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر,العدد5,جوان2011

أولا:على المستوى الإيديولوجي :

فإن سلوك النظام السياسي اعتمد على احتواء الأزمة بواسطة توظيف المفاهيم السياسية المثالية ، و لم تكن تتسم بالعقلانية والموضوعية في تأسيس النظام العادل، بحيث أن المواثيق الدستورية تؤكد على أن

جميع هيئات النظام السياسي والأجهزة الإدارية هي موضوعة لخدمة الفرد، بواسطتها يتم تحقيق العدالة الاجتماعية وأن القرار الأول والأخير يعود للفرد، وحين يرى الفرد أنه يعيش بمعزل عن قضاياه بواسطة تقييد الحريات العامة وتوزيع مكاسب التنمية توزيعا غير عادلا فإننا سنتوقع الاستياء اتجاه الحكومة حيث أضحى هذا السلوك ينمو ويتراكم إلى غاية الانفجار الشعبي ، وهنا يتجلى الضعف الإيديولوجي و العقائدي للحكومة في احتواء الأزمة.

ثانيا:على المستوى التنظيمي

إن نمط السلطة المركزية وسيطرة الحزب على جميع الأجهزة الإدارية حال دون توطيد و توسيع و توزيع السلطات بين الهيئات الإدارية والإقليمية، مركزا بذلك رقابته على كافة أعضاء التنظيم ,ففي المرحلة الأولى من حكم النظام السياسي الدولة مسيرة سياسيا، أما في غضون توطيد أجهزة الحزب و اندماجها بأجهزة الحكومة حيث ، أضحى الحزب مسيرا إداريا, بالرغم من تحذير تحويل النظام إلى أداة للإدارة,مثل التي أظهرها بعض التجارب المؤلمة في إفريقيا إلى درجة أن الموظفين الدائمين في الإدارة طبق عليهم قانون الوظيفة العمومي.

ثالثا:على مستوى القرار السياسي

فإن القرار كان يخضع لمعايير ذاتيه وتصورات شخصية و لم يوسع مجاله على كل الطبقات السياسية الفاعلة و نظرا لعدم وجود ديمقراطية حقيقية تبلورت القرارات الحاكمة ,فحتى يتحدد دورها في ظل تقويم دور الحكومة وسلطتها , و هذا العامل كان سببا في بروز الأزمة السياسية الوطنية في ظل الإصلاحات ,ولاشك أن الأطراف السياسية قد ركزت في خطابها السياسي على انتقاد النظام السياسي ,ومن هذا الجانب إذا نخلص القول بأن عدم استقرار النظام السياسي حال عائقا أمام استقرار الإدارة ,ومن ثم فإن الإدارة عكست النظام السياسي و لم تعكس خدمة الفرد

المطلب الثاني:العوامل المؤثرة على علاقة الإدارة مع المواطن

الأخلاقيات تجاهها نذكر منها ما يلي:[1]

1)الاحترام و التقدير:

إن العمل والجهد الجبار الذي يقوم به الإداري يتطلب من المواطنين أن يحترموه و يقدرون جهده ,وهذا الاحترام والتقدير يعمل على الرفع من معنوياته ويجعله يؤدي واجباته بكل إخلاص ,لكن إذا رأى غيره عدم التقدير و الاحترام, فإنه بذلك لا يجتهد في عمله, و يتكاسل في عمله, فتتعطل بذالك مصالح المواطنين.

2)الطاعة:

إن عمل الإداري ضخم حيث يتطلب من المواطنين أن يطيعوه فيما يطلبه منهم من مستلزمات ووثائق, ولا يلقون عليه باللوم في هذه الطلبات , وهي ضرورية لتسيير شؤون المواطنين من غير تلاعب أو تزوير, وإذ الم يجد الإداري استجابة من المواطنين فإنه لاستطيع بذالك تأدية مهامه , ولا تحقق الإدارة أهدافها.

3)الصبر:

إن الإداري في علاقته مع المواطن يقابل أصنافا عديدة من البشر , و هذا الاتصال المباشر مع المواطن قد يؤثر على أعصابه في بعض الأحيان ,و قد يصدر منه ما يغضب الآخرين , لذا على المواطنين أن يصبروا عليه , وهذا هو الذي يعيد الأمور إلى نصابها , ولا يجوز أن يثور عليه وخاصة أن يعتدي عليه , ولهذا أعتبر الاعتداء على الإداري أثناء تأدية مهامه من الجرائم الخطيرة التي يعاقب عليها القانون , ولا يعد الاعتداء عليه كسائر الاعتداءات.

[1] –الديوان الوطني للتعليم عن بعد, الإدارة والمواطن, عن موقع . http://www.onefd.edu.dz ,9 فيفري 2012

المطلب الثالث:أهمية الفرد في الإدارة

يتميز الإنسان عن باقي المخلوقات لامتلاكه العقل الذي هو الثروة الحقيقية لنجاح أي منظمة ,فأصبحت قدرة العنصر البشري على الابتكار والإبداع هو أساس تقدم المنظمة ,فأصبح نجاح الإدارة تعتمد أسسا على ذلك العنصر ، وأن ما يتاح لديها من موارد مادية ومالية وتقنية ومعلوماتية، وما قد تتميز به تلك الموارد من خصائص وإن كانت شرطاً ضرورياً لإمكان الوصول إلى الفعالية و الكفاءة ولكن ليس شرطا أساسيا دائما , فعملية التسيير الحسن يتطلب كفاءة العنصر البشري من تنظيم وتوجيه ومختلف العمليات الإدارية والتي هي من إنتاج العمل الإنساني و بدونها لا يتحقق أي نجاح مهما كانت الموارد المتاحة للمنظمة ,وهنا يعود فشل الإدارة أو نجاحها إلى مدى تشجيع و تنمية قدراته الفكرية وإطلاق الفرصة أمامه للإبداع والتطوير وتمكينه من مباشرة مسؤولياته حتى تثيره التحديات والمشكلات وتدفعه إلى الابتكار والتطوير،وقبل التطرق الأهمية لابد أن نحدد من العوامل التي تؤدي إلى زيادة الأهمية خاصة في الوقت الراهن وهي[1]:

1-توجه العالم من اقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعرفي وتقلص أهمية المادة الأولية أمام العنصر البشرى الكفء

2-تسارع التطور في شتي المجالات والاحتياج الكبير لتحسين نوعية الخدمات والمنتجات واستلزام ضرورة وجود الحاجة لأفكار و الإبداع العاملين من اجل الابتكار والتميز

3-انفتاح الأسواق واشتداد المنافسة في أسواق الداخلية والخارجية والحاجة إلى دوي الاختصاص في التسويق والإنتاج والترويج لمواجهة تلك الهجمات التنافسية

4-تأثير الكبير لظاهرة العولمة علي المستوي السياسي والاقتصادي وضرورة وجود أفراد لهم القدرة علي فهم ثقافات ومواجهة التغيرات العديدة

5- ارتفاع مستوى التعليم وتطور مهارات البشر ذوي المعرفة المتخصصة في فروع العلم والتقنية الجديدة والمتجددة والذين أصبحت المنظمات تسعى إليهم لأهميتهم في تشغيل تلك التقنيات وصيانتها. ومن ثم اكتساب القدرة التنافسية

[1] - هاشم ناصر,الإدارة المعاصرة بين النظري والتطبيق,دار أسا مة للنشر و التوزيع,عمان- الأردن, 2005.

المطلب الرابع:دور الفرد في الإدارة[1]

1- زيادة الأداء التنظيمي من خلال الوضوح في الأهداف، وطرق وآليات العمل، وتعريف الأفراد بما هو مطلوب منهم وتطوير مهاراتهم لتحقيق الأهداف الإدارية.

2 - يساهم في ربط أهداف العاملين بأهداف الإدارة.

3 - يؤدي إلى خلق اتجاهات داخلية وخارجية نحو المؤسسة.

4- يساهم في انفتاح الإدارة على المحيط الخارجي وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها.

5 - يوضح السياسات العامة للإدارة، ويجدد المعلومات التي تحتاجها لتحقيق أهدافها وتنفيذ سياساتها.

6- يساعد الأفراد في تحسين فهمهم للإدارة واستيعابهم لدورهم فيها.

7- يعد مفتاح في الإدارة التنافسية من خلال جودة الخدمات .

8 - يطور وينمي العوامل الدافعة للأداء ، ويوفر للفرد فرصة الترقية والتميز في العمل الإداري .

9- تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين.

10 - تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة في الإدارة.

11 - يساهم في تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة الإدارة وتوطيد العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين.

المبحث الثاني: الفرد في الإدارة الإلكترونية:

المطلب الأول:تعريف الفرد الالكتروني

أدى ظهور الانترنت إلى إحداث ثورة هائلة في مجال المعلوماتية حيث أظهرت العديد من التغيرات في المجال الاقتصادي والسياسي وخصوصا المجال الاجتماعي الذي نتج عنه ما يعرف بالمجتمع المعرفي الرقمي ,حيث إن تفاعلاتنا مع الإنترنت تمثل تحدياً للمفاهيم التقليدية للخصوصية والهوية

[1] - د-حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران، عمان, 2002، ص03.

والمسؤولية الاجتماعية. لذلك قد نحتاج إلى النظر في عقد اجتماعي موسع ومحدّث يأخذ في الاعتبار ذلك الجزء المتنامي من تجربتنا المدنية عبر الإنترنت. وكان لزاما إعادة النظر في العلاقة بين الإدارة والفرد الإلكتروني ,بحيث يجب أن يكون هناك تأقلم واضح وصريح يتماشى مع هذه التغيرات وإعادة النظر في توزيع المسؤولية بين الأفراد والشركات والحكومات لضمان التماسك الاجتماعي والاندماج الاجتماعي. ومن خلال هذه العوامل التي أدت إلى ظهور ما يعرف بالفرد الإلكتروني.

ويمكن **تعريف الفرد الإلكتروني**[1] أنه مواطن (موجود داخل الدولة أو مغترب) والذي يحسن التعامل مع الخدمات العامة الإلكترونية التي توفرها حكومته الإلكترونية، عن طريق استخدام الفئة G2C،[2] فالفرد الإلكتروني هو في الحقيقة عبارة عن شخص عادي ولكن زود بمهارات تمكنه من استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بوابة حكومته الإلكترونية. وعلى الحكومة العمل على إعداد مواطنيها وتدريبهم وتعريفهم على الخدمات المتاحة، والتعرف على الخدمات التي يحتاجونها، تماماً مثلما تقوم بإعداد موظفيها، هدفها في ذلك زيادة عدد مواطنيها على الانترنت. وجعلهم شركاء حقيقيون عن طريق الاستبيانات، وأدوات قياس الرأي العام التي يجب أن تتضمنها البوابة، والعمل على زيادة الخدمات المتاحة وتحسينها. هذا الإعداد يتضمن التعليم، المساعدة، التدريب، تبسيط الإجراءات.... مما يوفر على كلا الطرفين الجهد والوقت، ويؤمن مصادر البيانات المناسبة في صنع أي قرار مستقبلي يؤثر بشكل إيجابي في سبيل تحقيق الأهداف والسياسات التي تضعها الحكومة.

ويمكن تعريفه أيضا بأنه قدرة الأفراد على الإحاطة بمصادر المعرفة المتوافرة وبيسر اكتساب المهارة اللازمة للحصول على حاجاتهم من المعلومات باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجية بصرف النظر عن الدولة التي ينتمون إليها .

المطلب الثاني :خصائص الفرد الإلكتروني

يعتبر الفرد الالكتروني من بين العوامل نجاح الإدارة الالكترونية من خلال مجموعة الخصائص التي يجب أن تتوفر فيه حتى تضمن نجاحها ويمكن إجمالها في [3]:

[1] - محمد القدوة,مرجع سبق ذكره

[2] Government-to Citizens: وهي فئة توفرها الحكومة الإلكترونية، حيث تتضمن كل التفاعلات بين الحكومة ومواطنيها.

[3] – فهد بن ناصر العبود ,**الحكومة الإلكترونية,ال**طبعة الأولى,جامعة الرياض- السعودية,2008.

أولا:التفاعل و الشراكة

من الضروري على أي مجتمع وصل الى حد كبير في التخصص وتقسيم العمل والتقدم عالي في استخدام الوسائل الالكترونية أن يتوفر لديه أفراد ذو قدر عالي من التفاعل والشراكة الذان نجما من ظهور مختلف الوسائل التكنولوجية المتطورة عامة ويظهر جليا في خصوصية وسائل تكنولوجية الاتصال (الأنترنت ومختلف الشبكات العنكبوتية) ,وهذا لإتمام المهام المعقدة والموكلة إليهم بنجاح وفق تلك التغيرات.

ثانيا:الابتكار و المبادرة

قد يحقق الفرد التقليدي بعض النتائج في مناخ اجتماعي مستقر قائم على متغيرات بيئية غير ديناميكية , لكنه لا يصلح في وضع سريع التغير غير معروف نتائجه وتابعاته , حيث يتضمن القيام بمهمات عديدة في إطار متسع الحدود فالفرد الإلكتروني في البيئة الإلكترونية لديه المقدرة على مواجهة التحديات المعقدة باستخدام ملكة الابتكار والمقدرة على المبادرة , واستخدام الوسائل الإلكترونية للوصول إلى حلول مبتكرة .

ثالثا:البحث و الاكتشاف

في عصر المعرفة الرقمية يتطلب أفراد تبرز فيهم جانب نشط للحصول على المعرفة من خلال البحث في فيض من المعلومات والمصادر المتعددة سواء أكانت المعرفة خاصة بمعضلات يومية أم قاصرة على ظروف محدودة . فالفرد الإلكتروني بطبعه له المقدرة في الحصول على كم هائل من المعرفة العلمية والعملية في إطار الضر وف التي يواجهها .حيث على الفرد الإلكتروني السعي في الحصول على تلك المعارف في المشاركة الحية من خلال التعلم و التطبيق التفاعلي.

رابعا:التعلم مدى الحياة

إن توفر البنية التحتية يزود المستخدمين (الأفراد الإلكترونيين)بالعديد من الأنشطة و المهارات العلمية و التقنية في مجال استخدام الإدارة الإلكترونية , فطبيعة العمل والاتصالات الاجتماعية والطرق التي تستخدم لطلب المعلومات على الانترنت قد تغيرت تماما على العقد الماضي.وهي في تطور

متواصل وبطرق مختلفة حتى يمكن مواكبة التطورات المتلاحقة. إلى جانب ذلك يجب مواكبة التحديات العديدة التي تصاحب التغيرات في التقنية وفي المناخ الاقتصادي و الاجتماعي .ولهذا فإن التعلم مدى الحياة أمر ضروري للفرد الإلكتروني في مجتمع المعرفة الرقمية, فحصولهم على العمل والاحتفاظ به وإتمام المعاملات الإدارية يعتمد على تطوير مهارتهم ومعارفهم طوال حياتهم مع تطوير الذات.

خامسا:القدرة على مواكبة سرعة التغيرات بنوعياتها

عرف العالم الكثير من التغيرات من خلال استعمال التكنولوجية المعاصرة (الشبكة العنكبوتية),حيث يتراوح مستخدميها على المستوى العالمي مابين 190مليون إلى250مليون في عام 2000م ووصل عدد الحاسبات الآلية إلى 100مليون جهاز على جانب 400 مليون هاتف محمول فسوف تستمر هذه الأعداد في السنوات اللاحقة ففي 2002م زاد عدد المشاركين في الهاتف المحمول إلى مليار مشترك,واستخدام المحمول في المعاملات الإدارية والتجارية يفوق طريقة المعاملات التقليدية السابقة مما يستلزم على المواطنين الإلكترونيين مواكبة هذه التطورات المستحدثة والمتنوعة.

وبعد التطرق إلى الخصائص المواطن وجدنا من الضروري أن نشير إلى بعض الخصائص التي يتصف بها الإداريين الالكترونيين وتتمثل بكل اختصار في المواصفات التالية:

- الإبتكارية
- المعلوماتية (آي أن تكون لديه المعلومة حاضرة)
- التعددية (متعدد المعارف)
- الحيوية (الديناميكية والفعالية الدائمة)
- أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة الكترونيا

المطلب الثالث:أهمية الفرد الإلكتروني في الإدارة الإلكترونية[1]

- ✓ يعتبر الفرد الإلكتروني مسير ومنسق بين مختلف وظائف الحكومة الإلكترونية من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن باستعمال الوسائل التكنولوجية كالانترنت

يساعده الفرد الإلكتروني الحكومة والإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافها , حيث يقدم خدمات ومعلومات فنية وتقنية للأفراد والإدارة تساعدهم لإنجاز مختلف مهامهم ,كما يكسب فيه الفرد الإلكتروني ثقته.

- ✓ يساهم الفرد الإلكتروني في كسب والاء الأفراد الآخرين تجاه الإدارات الإلكترونية , وهذا بالنظر للإعداد الجيد و للمهام التي يأديها بإتقان وإخلاص.
- ✓ يساعد الفرد الإلكتروني الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات ومعلومات في الوقت والمكان المناسب .
- ✓ يقلل الفرد الإلكتروني من الوقت و التكلفة ,من خلال سرعة الحصول الخدمات وإنجاز مختلف العمليات إلكترونيا.
- ✓ يكتسب الفرد الإلكتروني مهارات تكنولوجية تخوله في التعامل بكل بساطة مع الإدارات من خلال استعمال وسائل تكنولوجية تواكب العصرنة والمتغيرات العالمية المتطورة.
- ✓ يتقن الفرد الإلكتروني مختلف اللغات الأجنبية وعلى رأسها الإنجليزية مما يساعد على التكيف مع الأجهزة المتطورة في المجال الإداري.
- ✓ يخفض الفرد الإلكتروني تكاليف العمل الإداري ويضمن تحقيق سرعة فائقة في إنجاز مختلف أنشطة الحكومة ,كما يضمن الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين.

[1] - بن خليفة أحمد وآخرون، مرجع سبق ذكره.

المطلب الرابع: مهارات الفرد الإلكتروني

لدراسة وتكوين مهارات قيمة يتمتع بها الفرد الإلكتروني ينصح ويفضل أن تكون تلك المهارات مقترنة بمدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال، واستغلالها من خلال استخدامها وتجسيدها على أرضية الواقع الفعلي والتطبيقي ,حيث من بين تلك المهارات نجد[1]:

مهارات أساسية:وتتمثل في

-كيفية استخدام مختلف الأجهزة المتوفرة في الحاسب من (برامج تشغيل، استخدام (الفأرة،سكا نير,طابعة,...) التعرف على الواجهة الرسمية الأساسية لنظام التشغيل Windows).

-التعامل مع نظام الملفات والمجلدات من خلال (وصفها، بنية الملفات، كيفية مشاهدتها).

-استخدام التطبيقات والبرمجيات ومواكبة تغيراتها(تشغيلها، إنشاء الملفات، فتح ملفات موجودة، حفظ الملفات، استخدام أدوات تحرير النصوص البسيطة).

-استخدام مستعرض الانترنت بشتى علومه ومجالاته (الاتصال بالانترنت، سطر أدوات الإبحار، الروابط في الصفحات).

1 –مهارات في استخدام البريد الإلكتروني:

-مفاهيم البريد الإلكتروني.

-إنشاء رسالة إلكترونية.

-الملفات المرفقة.

-إيجاد عنوان بريد (بريد حكومي مثلاً).

-التعرف على البريد المزعج والتطفلي.

-حجز عنوان بريد شخصي (من مواقع البريد المجاني، ما لم يكن موفراً في البوابة).

2 –مهارات في بلوغ محتوى الأنترنت:

-تفهم المحتوى المتوفر على الشبكة.

[1] - زاهي رستم, مرجع سبق ذكره,ص6-7

- البحث على الشبكة.
- تفهم شرعية المحتوى، والمصادر الموثوقة للمعلومات والبيانات.
- التعامل مع العناصر التفاعلية على الشبكة.

3 –مهارات المستعملة في الحصول على خدمة عن طريق الشبكات:

- تفهم الخدمات المتاحة عن طريق الانترنت.
- ملء الاستمارات على الانترنت.
- عرض قضية البيانات الشخصية والمالية (أمن البيانات الشخصية والخصوصية، أمن البيانات المالية وأرقام البطاقات).
- تجربة الشراء من متاجر الانترنت.
- إيجاد واستخدام المعلومات التفاعلية (مثل جدول زمني للتدريب المواطنين).

4 –مهارات تصميم و إنتاج المحتوى:

- التعرف على أنواع المحتوى في مواقع الانترنت.
- أمن المعلومات.
- استخدام ألواح النقاشات، والتعليقات.
- إنشاء موقع بسيط باستخدام أدوات الويب الأساسية.

في النهاية، إن نجاح الحكومة الإلكترونية مرتبط بحسن تصميم بوابتها، وحصولها على القبول والرضا من الموطنين، الشركات، والإدارات، وسهولة استخدامها وتجانس محتواها. لهذا يجب تطويرها بمشاركة كافة الفعاليات ذات الصلة، والبدء ببناء بيئة إلكترونية ملائمة لتطويرها، مع العمل على إعداد الفرد الإلكتروني، وتحديد أولوياته، وحاجاته من هذه الحكومة.

المبحث الثالث: الانعكاسات و المعوقات

المطلب الأول: كيفية إعداد الفرد الإلكتروني[1]

يمر إعداد الفرد الإلكتروني بعدة مراحل نذكرها كالآتي:

[1] - زاهي رستم, المواطن الإلكتروني e-citizen, **مجلة الباحثون**, دمشق-سوريا, العدد3, 20 جويلية2007 ,ص6-7

أولا:تأهيل المواطن الإلكتروني

من خلال برامج توعية مكثفة، وورش عمل دءوبة ،تصقل سلوك الفرد، وتجعله يثمنه المكاسب الممكن تحقيقها من خلال التحول التدريجي من الاعتماد على إنجاز احتياجاته عبر الأشكال التقليدية، إلى الإصرار على اللجوء إلى القنوات الإلكترونية. هذا التحول التدريجي ،لا ينبغي أن

يتوقف عند حدود التعامل مع منصة الحكومة الإلكترونية فحسب – رغم أهمية ذلك – بل ينبغي أن يتطور إلى سلوك اجتماعي متكامل ،يصبح الفرد –بموجبه – "إنسانا إلكترونيا"،في تصرفاته مع مؤسسات الدولة، ومحيطه الاجتماعي ،وأسرته وأقاربه ،وأفراد المجتمع الآخرين المحيطين به، على حد سواء ،دون أن يفقده ذلك إنسانيته.

ثانيا: بناء منظمات المجتمع المدني الإلكترونية

ومرة أخرى ينبغي التأكيد هنا على أن المقصود بذلك هو تلك المؤسسات التي تحتضن في علاقاتها الداخلية مع موظفيها و أعضائها نواة إلكترونية متطورة تنظم العلاقات فيما بين هؤلاء جميعا من جانب،وبينهم وبين مؤسسات المجتمع الأخرى – إدارات دولة ،ومنظمات مجتمع مدني – بل وحتى الأفراد من المواطنين أيضا، من جانب آخر. تصبح المنظمة إجراء هذا التحول، دون أن تفقد إنسانيتها، خلية إلكترونية ديناميكية متحركة،دون أن تقطع حبل سرتها مع خلايا المجتمع الأخرى التي ستجد نفسها –حينها – مضطرة إلى محاكاتها، والسير على خطاها فتحولها الإلكتروني ،من أجل تعزيز مكانتها في المجتمع الذي تنشط في نطاقه.

ثالثا: التأسيس لعلاقات إلكترونية خارجية

حيث ينبغي للدولة السائرة على طريق التحول الإلكتروني ،أن تشجع من هم خارجها ،والراغبين في نسج علاقات مهنية أو تجارية أو حتى سياسية معها ،بل وحتى مع مواطنيها ،على التحول التدريجي ،من التقليدي إلى الإلكتروني ،حتى يشمل ذلك مرافق الحياة كافة ،سواء عند طلب

الحصول على تأشيرة الدخول ،أو عند الرغبة في إنجاز معاملات تأسيس شركة ،أو حتى عند بروز الحاجة للانتهاء من إجراءات التصدير أو الاستيراد.

ولتحقيق ذلك، على نحو ناجح، يتمتع بمقومات الاستمرار ،وعناصر النمو والتقدم، ستجد الدولة نفسها مطالبة بتوفير،وتلبية الاحتياجات التالية:

*البنية الأساسية المتطورة الراسخة المهيأة لذلك الأداء الإلكتروني المعقد، والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين من خدماته ،بمستوى نوعي راق ،مهما تضخم عدد المستفيدين ،أو تنامت احتياجاتهم ،أو اتسع نطاقها ،وتعددت أشكالها. لا يقودنا ذلك نحو اللهث وراء كلما هو جديد وبراق إلكترونيا ،وإنما يشدنا في اتجاه كلما هو فعال ومجد ،ويلبي احتياجات المستفيدين من تلك الخدمات والمعاملات.

*التوعية المستمرة ،القادرة على شد الفرد نحو سبل الاستفادة من الخدمات الإلكترونية ،وتقدير القيمة الحقيقية لتلك الخدمات في تسهيل مهامه اليومية ،وتقليص الوقت المطلوب لإنجازها ،وتحقيق المكاسب المادية، قدر الإمكان ،الناجمة عن ذلك الاستخدام. حملات التوعية التي نتحدث عنها ،ليست تلك الموسمية ،ولا الباحثة عن مفاخر إنجازا تشكلية

، وإنما تلك الهادفة إلى بناء شخصية الفردالإلكتروني ،المتعطش

لاستخدام التكنولوجيا في مختلف جوانب الحياة اليومية التي يعيشها.

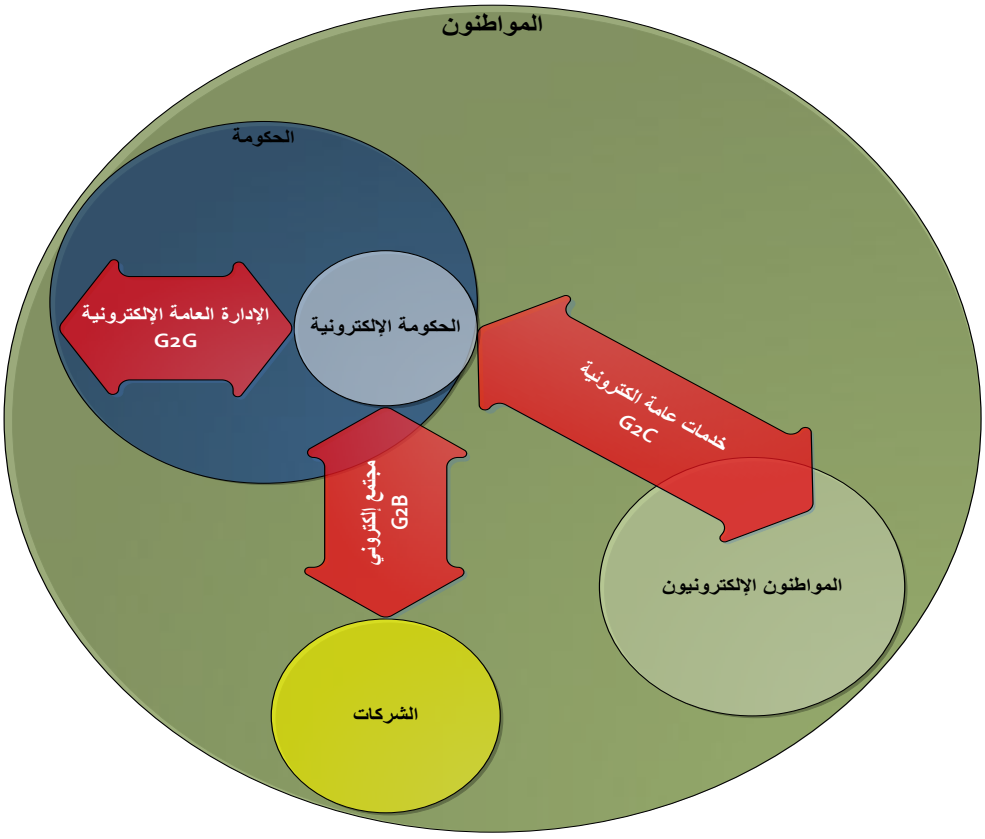
*خلق الحاجة التي تدفع الفرد والمنظمات نحو الاستخدام المستمر للمنصة الإلكترونية ؛فالحاجة هنا "هي أمال استخدام" ،وليس الاختراع كما يقولون. فالشعور بأن المنصة الإلكترونية هي القادرة على قضاء الحاجات ،وبالكفاءة المطلوبة، هي التي ستدفع الجميع نحو المزيد من الاستفادة من تلك الخدمات. لاشك دورة التفاعل بين الحاجة والاستخدام، ستولد بنفسها حضانات بذور وأنويه التطور المطلوبة التي تنقل المجتمع ،بشكل طبيعي وتدريجي، من ذلك التقليدي الذي سيرغب الجميع في مغادرته ،إلى الإلكتروني الذي سيطمح الجميع إلى الوصول إليه.

*الترويج للحوافز ،فالطبيعة الإنسانية لا تكف عن بحثها عن الحوافز والاستفادة منها. وبقدر ما تتمتع تلك الحوافز بعوامل الإغراء والتشجيع ،بقدر ما تتمكن من زيادة عدد المستفيدين ،و توسيع

نطاق الخدمات. هذا التكامل بين الزيادة في العدد ،وتوسيع النطاق، تخلق بدورها البيئة الأفضل التي تدفع الفرد نحو طريق التحول من التقليدي إلى الإلكتروني.

وفي ضوء كل ذلك ،يبقى المعيار الأكثر دقة ومصداقية في قياس درجة تحول المجتمع المعني إلكترونيا ،هي نجاح الدولة في إشاعة الاستفادة من الخدمات الإلكترونية ،حتى تصبح سلوكا اجتماعيا ،لا يقتصر على فئة معينة ،ولا يحصر نفسه في خدمات محدودة، وهو ما تسعى المرحلة الثانية من إستراتيجية هيئة الحكومة الإلكترونية البحرينية إلى أن تحققه ،وأن توصل المجتمع البحريني ،بشكل تدريجي إليه.

توفر الحكومة الإلكترونية خدماتها في ثلاثة مجالات هي: الإدارة العامة الإلكترونية e-Administration، والخدمات العامة الإلكترونية e-Services، والمجتمع الإلكتروني e-Society. ويبين الشكل رقم / 2/ . ويبين الشكل رقم / 2/ المجالات التي تدعمها الحكومة الإلكترونية:



الشكل-7- الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقها.

المطلب الثاني:معوقات المواطن الإلكتروني

ليس من السهل إعداد فرد الكتروني إذ لابد أن يصاحب ذلك بعض العراقيل التي تحول دون الوصول للغاية المنشودة ومن ثم يجب على الدول التي ترمي لإنشاء مواطن ذو كفاءة عالية في استخدام الوسائل التكنولوجية وخاصة الدول العربية محاولة معالجتها ومن ضمن هذه العراقيل نجد[1]:

1- مخاطر إنشاء المعلومات والخدمات الخاصة للفرد الإلكتروني عند إجراء تعامل عبر شبكة المعلومات الدولية .

2- السطو على المعلومات الخاصة للفرد الإلكتروني مثل إمكانية الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به بسرقة بيانات بطاقته وسرقة التوقيع الإلكتروني وهو حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع متفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره . وقد تحدث أخطاء غير مقصودة من جانب الفرد الإلكتروني ذاته عند إدخال بياناته .

3- غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً مما يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات وإثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية للفرد الإلكتروني , ما يجعله محتار في بعض الأحيان بين مفاضلة في الاستعمال الأسلوب التقليدي أو الحديث .

4- مشاكل الفقر المعلومات والمعرفي للفرد الإلكتروني إن اللغات المختلفة في الانترنت وعلى ذكر الخصوص الإنجليزية التي تغطي معظم التقنيات الحديثة، حيث نتج عنها ظهور فارق كبير في مستوى الدول المتقدمة والدول العربية في فقر معلوماتي ومعرفي بالإضافة للفقر المادي ما أثار العديد من المشكلات الاجتماعية وأهمها عدم الإلمام باللغات المختلفة مما يثير صعوبة التعامل بين الوسيط الإلكتروني والفرد الإلكتروني.

5- ارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة مخيفة في الوقت الذي يبحث فيه الفرد الإلكتروني عن الاستقرار النسبي..

6- لا تلقى عملية الاستقطاب والاختيار العناية الكافية حيث تتبلور أساليب الاستقطاب في إعلانات الصحف أو مكاتب الاستخدام ، وتتم عملية الاختيار أساساً عن طريق المقابلات

---

1 -أحمد الكردي , تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية,
http://ahmedkordy.blogspot.com/2011/04/blog-post_3731.html,12مارس2012

الشخصية المتعجلة وغير المصممة بدقة ,في حين الفرد الإلكتروني يمتاز باستخدام الوسائط المتعدد والمتطورة الحديثة كآدات للإتصال التي من خلالها ينجز مختلف صلاحياته ومهامه وهذا لضمان السرعة في تنفيدها وتقليل في تكلفتها.

7- تأخذ نظم قياس وكفاءة وتقييم الأداء درجة عالية من الشكلية وعدم الموضوعية الأمر الذي يفقدها قيمتها ، وتصبح مجرد روتين تقليدي بالنسبة لفرد إلكتروني ذو منهجية حديثة.

8-عدم العناية الكافية بتخطيط وتطوير عملية تنمية الفردالإلكتروني حيث تسود ممارسات غير إيجابية منها :

أ- انحصار أنشطة واهتمامات تنمية الفرد الإلكتروني في عملية التدريب بشكلها التقليدي والذي يفتقد معظم أساسيات التدريب الفعال ، وحصر مفهوم تنمية الفرد الإلكتروني في أعمال التدريب التلقيني ، وعدم الاستفادة بتقنيات التدريب الحديثة باستخدام الحاسب الآلي والوسائط المتعددة .

ب- إهدار نظم التدريب ا لحديثة أثناء العمل وتركها لمشرفين يمارسونها دون منهجية معتمدة أو دليل عمل أو أعداد أو تهيئة لقدراتهم في هذا المجال مما يجعل الفرد الإلكتروني يسبح في مجال معرفي وتكنو لوجي واسع ومبهم .

ج- إهمال أشكال هامة في تنمية قدرات ومهارات الفرد الإلكتروني مثل تدوير العمل ، او بعثهم إلى منظمات أجنبية متطورة أو تكليفهم بمهام جديدة تحت إشراف خبراء متخصصين ، وهذا لتكوين فرق عمل متكاملة من أصحاب مهارات متعددة حيث تختصر أعمالهم التدريبية على الأساليب الحديثة والمتطورة في استخدام الحاسب الآلي والوسائط المتعددة.

د- الإهمال والتباعد عن دورا لجامعات والمعاهد العليا وعدم التفاعل معها بالقدر الكافي لتوضيح احتياجات المنظمات من مؤهلات للأفراد الإلكترونيين ذات الخصائص والمميزات المناسبة لمتطلباتهم وعدم اعتماد التدريب المعرفي العملي في المنظمات الواقعة بإقليم الجامعة أو المعهد أو القريبة من محل إقامة الطالب الإلكتروني كأحد متطلبات التخرج وحفزه من قبل المنظمة أو الجامعة مهما تواضع الحافز فيهم ذلك في تنشئة الطالب الإلكتروني يساير ويواكب التغيرات العلمية والمعرفية الحديثة .

9- ضعف الإقبال على استخدام الطاقات التدريبية الاستثمارية المتاحة في الجامعات والمعاهد المتخصصة لإعداد نظم وبرامج متطورة لتحسين الأداء وتنمية قدرات الفرد الإلكتروني اللازمة في تقنيات الإنتاج الحديثة .

10- قصور فعالية التعليم وقصور تبنى الإدارة في إيجاد أفراد إلكترونين مما يحاول دون التكيف السريع والفاعل مع تحديات كثيرة تطرحها البيئة العالمية الجديدة.

11- ضعف مخصصات التدريب والتحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية في تكوين وإيجاد فرد إلكتروني يأتم معنى الكلمة حيث مازال غائباً وكذلك تقييمه عائد لبرامج تدريبه تقليدية مع النظرة الغير منصفة في مجال البحث والتطوير التي من شأنها الارتقاء به إلى مكانة مرموقة وفاعلة.

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الفرد الإلكتروني

قديماً كان (الأُمِّيّ) هو الذي لا يعرف القراءة والكتابة,اليوم .. الأُمِّيّ هو الذي لا يعرف كيف يتعامل مع الكمبيوتر والوسائل التكنولوجية المتطورة,حيث كانت المعلومات بالأمس .. متعذّرة وغالية ومحدودة وبعيدة لا يمكن جمع شتاتها في آن واحد ومكان واحد .. هي اليوم رخيصة ومتاحة بوفرة ومجموعة في الزمان والمكان ولا تحتاج إلى أكثر من نقرة,أضف إلى ذالك اليوم أصبح العالم اليوم عبارة عن.

نوافذ تطل بعضها على بعض ومن هذا المنطلق نقدم بعض أهم الإيجابيات و السلبيات التي يتصف بها الفرد الإلكتروني وهي:

أولا: الإيجابيات[1]

-الفرد الإلكتروني ينمِّي في نفسه عادة تفكير ايجابية وإبداعية بأنماط وطرق مختلفة ما يجعله مختلف عن غيره نظرا للحيوية التي تقتاده دائما لمواكبة العصرنة العلمية.

- يعمِّق ويكرس مفعول محيطه في مفهوم المشاركة والتواصل مع الغير من خلال إبداء رأيه ووجهة نضره بحرية ـــ

- الفرد الإلكتروني معروف أيضا عنه يتقبل جميع القضايا الخلافية و المواتية

- الفرد الإلكتروني تكمل برمجة تعلمه من خلال تقبل الخطأ وقيام التجربة ووضع الفرضيات المحتملة والمجهولة.

- يكمن مجال إستعاب الفرد الإلكتروني في بتوفير فرصة لتعلّم يستخدم فيها وسائل إلكترونية تعتمد على (الرمزيّات) و (المحسوسات)

[1] - أيجابيات وسلبيات الإنترنت, http://s-4-u.7olm.org/t52-topic ,18مارس 2012

– ما يميزا لفرد الإلكتروني انه مهيأ دائما للتعلم والاستكشاف,وموجه للعمل والتطبيق .

– يجعل المستخدم يستثمر أوقات فراغه إن شاء بشكل أفضل، وإن أراد بشكل سيِّئ، بالإضافة إلى أنّه يكسر رتابة البرامج الروتينية .

– ينمي العنصر الإلكتروني قدرات عالية المستوى تساعده في تنشيط مختلف المهارات التي يكتسبها ويخولها في تسير شؤون حياته اليومية وهذا باستعمال أرقى الوسائل التكنولوجية المتطورة.

– الفرد الإلكتروني معروف عنه انه شخص ديناميكي وحيوي مكد ومجتهد في تأدية مهامه بإخلاص وبكفاءة عالية.

– المجهود الكبير الذي يقوم به الفرد الإلكتروني لا يمنعه أن يوفر و يحقق له قدراً لا بأس به من الترفيه والترويح

– قديما كان من الصعب إن لم نقل مستحيل الوصول إلى مصادر المعرفة، وكيفية توظيفها مئة بالمئة ,أما في وقتنا الحالي وبتطور مختلف الوسائل التكنولوجية الإلكترونية أصبح من السهل على الفرد الإلكتروني بلوغ تلك المصادر وتوظيفها بشكل جيد ومتقن مئة بالمئة ,وكل هذا كان ناجما عن التوليفة المتوافقة بين تلك الوسائل والفرد الإلكتروني.

ـــ يمتاز الفرد الإلكتروني بالمرونة وسرعة في التفكير وقابلية في التنقل، وبالتالي فإنّه يسعى من وراء هذا إلى تحقيق ذاته أي فرض شخصيته الحقيقية.

ـــالفرد الإلكتروني ينصب اهتمامه في جميع الإشغالات حيث يشغل حيزا كبيرا لها كما يبقي مجالها دائما مفتوح نضرا للتغيرات السريعة التي يمر بها العالم اليوم في شتى المجالات المتعددة والمتنوعة. وبالدراسة ثبت أنّ الفرد الإلكتروني الذي يعمل على الحاسب الآلي ويستعمل مختلف التكنولوجيات الراهنة في مجال تسير وظائفه وقضاء مختلف حاجياته اليومية ، أعلى في مستواه الثقافي والأدائي من الفرد العادي الذي ليس لديه حاسب آلي وغير مواكب للتطورات الراهنة، وإنّ الوقت المنفق على الحاسب الآلي في تسخير وتسهيل مهام الفرد الإلكتروني أكثر قيمة من الوقت الذي يمضيه الفرد العادي في تسير وقضاء حاجياته بالوسائل التقليدية. ..

ثانيا:السلبيات

1)أفراد أكثر عزلة اجتماعية[1]

رغم ما توفره التقنية من انفتاح على العالم والتي تجعل منه أكثر انفتاح علي الثقافات إلا انه ومن النقيض من ذلك لقد أكدت العديد من الدراسات على التأثير السلبي الكبير على الأفراد,فقد أفرزت ظهور أفراد أكثر عزلة اجتماعية وقد قامت الدراسة على على عينة أفراد من الطلبة الجامعيين على الفقرات المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية، حيث يظهر الجدول أن 11.4% يوافقون بشدة على أنهم يشعرون بأن تفاعلهم وجلوسهم ومحادثتهم مع أفراد أسرهم بدأ يقل عما كان عليه قبل استخدام الإنترنت، ويوافق، أيضاً، على ذلك ما نسبته 10.5%، واتخذ موقف المحايدة ما نسبته 10.7%، ويعارض ذلك 36%، فيما يعارضه بشدة 31.4%، وقد بلغ الوسط الحسابي للإجابات على ذلك 2.35 بانحراف معياري مقداره 1.32 هذا مما يلقي بظلاله على المجتمع من تفكك اجتماع وما يترتب عنه من انتشار للآفات الاجتماعية وأكدت الدراسة فيما يتعلق بشعور الأفراد من زيارة الأقارب بان صرح ما نسبته 4.9%،من أنهم مزعجون بشدة من تلك الزيارة لأنها تقطع عليم الانشغال باستعمال الإنترنت وصرح ما نسبته 12.9%منهم مزعجون لكن ليس بشدة فيما اتخذ موقف الحياد ما نسبته 14.2%بينما يعارضه بشدة 36.6%، وقد بلغ الوسط الحسابي للإجابات على ذلك 2.09 بانحراف معياري مقداره 1.16 وأما فيما يخص الزيارات للأقارب فقد أشارت نفس الدراسة على ان نسبت 1.8%،يوافقون بشد أن زياراتهم قد قلة بسبب انشغالهم مع الإنترنت ،وما نسبة 12.9%موافقون بينما واتخذ موقف المحايدة ما نسبته 14.2%، ويعارض ذلك 41.6%، فيما يعارضه بشدة 29.5% ,فبرغم أن النسب تعتبر صغير ألاانها مرشحة للزيادة مع التوسع في استخدام الوسائل التقنية وتطور استعمالها بالإضافة أن التزايد في استخدام تلك الوسائل من اجل إتمام المعاملات الإدارية سيزيد من الوقت المكوث أمام الانترنت والتالي ازدياد اتساع الفجوة بين الفرد والمحيطين به والجدول التالي يبن التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بأثر استخدام الإنترنت على العلاقات الاجتماعية

[1] -محمد محمود المكاوي,البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع و أمال مستقبلية, ians:info htm/digitize_3www/cbrar 2004

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الوسط الحسابي
1	أشعر بأن تفاعلي وجلوسي ومحادثاتي مع أفراد أسرتي بدأ يقل عما كان عليه قبل استخدام الإنترنت.	11.4	10.5	10.7	36	31.4	2.35	1.32	1
2	أشعر بالضيق والانزعاج من زيارات الأقارب؛ لأنها تقطع علي اهماكي بالإنترنت.	4.9	1.7	7.1	39.7	36.6	2.09	1.16	5
3	أشعر بأن زياراتي لأقاربي بدأت تقل عما كانت عليه في السابق بسبب انشغالي عنهم بالإنترنت.	1.8	2.9	14.2	11.6	29.5	2.16	1.05	4
4	تشكو مني أسرتي بسبب طول الوقت الذي أقضيه مشغولاً عنهم باستخدام الإنترنت.	2.5	8.2	8.9	38.8	31.6	2.21	1.15	3
5	الوقت الذي أقضيه في التحادث مع الأصدقاء أو المعارف عبر الإنترنت أكثر من الذي أقضيه في التحادث معهم وجهاً لوجه.	7.7	2.0	7.1	13.7	29.5	2.25	1.21	2
6	أقضي وقتاً في التحادث مع معارفي واصدقائي على الإنترنت أكثر من الوقت الذي أقضيه فيه مع أسرتي.	1.8	1.8	12.9	11.8	36.7	1.95	0.97	7
7	أشعر بأن نشاطي ومساهماتي في المناسبات الأسرية والعائلية والاجتماعية بدأت تتراجع منذ بدأت استخدام الإنترنت.	2.8	1.1	7.7	16.1	32.3	2.06	1.04	6
جميع الفقرات		4.7	1.9	9.8	11.4	32.5	2.15	0.85	

الجدول-2-

2)القراصنة الإلكترونية

عرف المجال الالكتروني من تطور والاستخدام المتواصل للتقنيات الحديث بدا يظهر ما يعرف بالقرصنة الالكترونية التي قد تكون على شكل شبكات منظمة والتي تنطوي تحت أجهزت التجسس الدولية التابعة لدول ما أو قد تكون على شكل منظمات تقوم بالاختراقات مختلف الأجهزة الموصولة بالشبكة العنكبوتية بهدف التخريب الأجهزة الكمبيوتر أو من اجل سرقة البيانات الشخصية وكذلك أسرر الخاصة بالشركات والدول ,وقد تتم تلك الاختراقات من طرف أفراد بمجرد أن يملكون جهاز كمبيوتر موصول بالانترنت مع امتلاك القدرة على استعمال التقنيات من اجل الاختراقات ويبق الهدف الأساسي للقراصنة الجني المادي عن طريق اختراق حسابات الغير من سرقات محتوياتها ,فأصبحت المؤسسات المالية الأكثر استهدافا والتي تتكبد خسائر من جراء الاختلاسات الناجمة من القرصنة وما يزيد العبء على تلك المؤسسات التكلفة الباهظة للبرامج الحماية ولتحديث تلك البرامج ,إلا أن الإشكالية الأساسية في إن القراصنة يتميزون بالطابع الدولي مما يجعل من الصعب الوصول إليهم للمتابعة القضائية هذا من جهة وكذلك تحديد مصدر الاختراق بالإضافة إلى الفراغ في القانون التي تحاكم تلك النوع من الجرائم ,ورغم التطور في الأجهزة الحماية إلا أن الظاهرة تعرف استفحالا وانتشارا مع ازدياد الاستخدام الطردي للانترنت خاصة في المجال التجاري وانتشار ظاهرة التجارة الالكترونية فالجدول التالي يظهر نمو الاحتيال الالكتروني عبر العالم

الشكل-8-

المصدر: yearly comparaison complaints received via the ic3 websit

3)الإدمان الالكتروني

عند التكلم عن الإدمان يتبادر إلى الدهن أنواع الإدمان المعروف كالإدمان على المشروبات الكحولية أو المخدرات لكن الواقع الافتراضي اظهر نوع جديد من الإدمان المتمثل في الإدمان الالكتروني أو الإدمان على الانترنت ويذكر ان أول من وضع مصطلح " إدمان الإنترنت" Internet Addiction،هي عالمة النفس الأميركية كيمبرلييونغ Kimberly Young ،التي تعد من أولى أطباء النفس الذين عكفوا على دراسة هذه الظاهرة في الولايات المتحدة منذ عام 1994. وتعرف " يونغ" " إدمان الإنترنت" بأنه استخدام الإنترنت أكثر من 38 ساعة أسبوعيا". ويمكن تحديد أنواع الإدمان في إدمان العلاقات السيبرية من خلال مواقع الدردشة وإفراط البحث عن المعلومات الزائد عن الحد عبر الإنترنت والإدمان على العاب الفيديو خاصة على الأطفال والمراهقون الدين يحاولون تطبيق ما يشاهدونه من العاب العنف والقتال على ارض الواقع.

4)إصابة بالأمراض الجسدية

فالعديد من مستخدمين الأجهزة الرقمية في العصر الحالي بدوء يشكون من أعراض المكوث لفترات طويلة أمام أجهزة الحاسب الآلي وتشمل هذه الأعراض بصفة عامة على التعب والخمول والأرق،والحرمان من النوم،وآلام الظهر والرقبة ،والتهاب العينين وهذا بالإضافة لمخاطر الإشعاعات الصادرة عن شاشات أجهزة الاتصال الحديثة،وأيضاً تأثير المجالات المغناطيسية الصادرة عن الدوائر الالكترونية والكهربية وما تسببه من الإصابة بالسرطان .

المطلب الرابع: تحديات العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية

تنتظر الفرد الإلكتروني مجموعة من العقبات في مجال الإدارة لإلكترونية ,خاصة مع الإنفتاح العالمي والتأثير الناتج عن العولمة التي أفرزت عدة تحديات سيواجهها العنصر البشري في مجال الإدارة الإلكترونية و أهم تلك التحديات ما يلي:

أولا:أبرز التحديات التي تواجه العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية حاليا:

يشهد العالم حاليا مجموعة متغيرات جذرية في مجال الأعمال ,أثرت في طبيعة الإدارة بصفة عامة وعلى العنصر البشري (الفرد الإلكتروني) بصفة خاصة ,هذه التحولات إنبثقة منها تحديات جديدة ينبغي على الفرد الإلكتروني أخذها بعين الاعتبار في وضع خطط وسياسات الإدارة الإلكترونية ومن بين أهم تلك التحديات ما يلي:[1]

1) التوجه نحوى استعمال التكنولوجية الحديثة:

إن زيادة الاعتماد على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنظيم الإدارة الإلكترونية ,قد غير جذريا العديد من أداء الأعمال والمهارات التي يحتاج إليها العنصر البشري الأمر الذي أدى إلى زيادة أهمية بعض الأنشطة كالتدريب والتنمية والتنظيم التي من شأن الأفراد التأقلم معها نظرا للمتغيرات الحاصلة أما بالنسبة لبعض الأنشطة والأفراد فسيتم الاستغناء عنهم والتي تنحصر في الأعمال العادية الروتينية وأفراد ذوي المهارات المحدودة.

2) استحداث في تركيبة قوى عاملة منافسة:

قدمت الوسائل التكنولوجية وخاصة الإنترنت (الشبكات العنكبوتية) مجموعة من التسهيلات للإدارة الإلكترونية و في أداء الأفراد لمهامهم الأمر الذي أوجد قوى عاملة جديدة تتمثل في المرأة ,حيث أصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف أضف إلى ذالك أن الاندماج بين الجنسين سيسمح للمورد البشري النسوي تقمص مناصب عليا في الإدارة الإلكترونية الشيء الذي سيلقي عبئا على عاتق الإدارة الإلكترونية للعنصر البشري في إعادة صياغة إستراتيجيات جديدة لهن أي على الإدارة الإلكترونية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عنصر بشري جديد من الجنس اللطيف.

3) نظم إدارة العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية:

تعتبر هذه النقطة من أهم التحديات الأساسية التي ستواجه العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية في عصر استخدام التكنولوجية الحديثة ,حيث يحتاج فيها لمجموعة من البيانات تشمل على جميع خطط إدارة الأفراد في الإدارة الإلكترونية بتقديم معلومات شافية معتمدا في ذالك باستخدام مهارته على خدمات الحاسب فالتحدي الذي يظهر هنا هو في كيفية حصول العنصر

[1] -عزيزة عبد الرحمان العتيبي, أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الأسترالية,www. abade. Co. uk, 2010

البشري على معلومات نادرة وذات قيمة يساعد من خلالها الإدارة الإلكترونية في رسم خطط و وضع إستراتيجيات واتخاذ قرارات رشيدة ومرنة تواكب المتغيرات .

4) تغيير في سلوكيات العنصر البشري :

يؤدي سلوك الأفراد دورا بارزا في إدارة المورد البشري في الإدارة الإلكترونية ,فنجاح أي مؤسسة مرهون باهتمامها في سلوك الأفراد بالمنظمة خاصة فيما يتعلق بالقيم والاتجاهات ,لذا فعلى الإدارة الإلكترونية أن تساير هذه السلوكيات بحكمة وتستجيب لمتطلباتها خاصة بعد الانفتاح غلى العالم وظهور مفهوم العولمة الذي نتج عنه آثار عديدة على الإدارة الإلكترونية والعنصر البشري , ما أضحى ذالك بظهور أفراد

متعددي الأجناس والعروق واللغات و الثقافات الأمر الذي صعب من هذا التحدي أكثر , إذن على العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية أن يأخذ في الحسبان جميع تلك الاختلافات والتوجهات.

5)الأجور والحوافز:

فهذا التحدي يتجلى أكثر في الأزمات الاقتصادية و ظروف الغير المهيأة التي تمر بها الإدارة الإلكترونية

الذي من خلاله يطلب العنصر البشري زيادة في الأجور والتي لا تتناسب مع الوضع الاقتصادي الأمر الذي من خلاله سيؤدي إلى حتمية نقص الحوافز وعدم توفرها, ما ينتج عنه نقص في مستوى الأداء وعدم الالتزام والانتظام في العمل وبحث الأفراد عن فرص بديلة تغطي عجزه ,ما يلقى بعبئ وتحدي آخر على الإدارة الإلكترونية والعنصر البشري بدفع العاملين وحفزهم لبذل مجهود أكبر في تأدية مهامهم والأخذ بجميع الاحتمالات للضر وف القادمة.

6) رفع في حجم القوى العاملة:

حيث في هذه النقطة على الإدارة الإلكترونية توفير عاملين أساسيين هما:

- توفير السلامة والأمن وتحسين مستوى الصحي للعنصر البشري

- إيجاد أفراد ذوي مستوى علمي راقي وواسع

لذا على العنصر البشري أن يكون ذو مهارات وقدرات كفئة تطابق وتوافق إحتياجيات الإدارة الإلكترونية قصد استقطابها من سوق العمل.

7)اللوائح والتشريعات الحكومية:

فالعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية ليس حر بصفة مطلقة في سياسات برامج عمله , حيث هناك مجموعة من القيود المتمثلة في التشريعات واللوائح التي تضعها جهات حكومية وتجبر العنصر البشري التقيد والالتزام بها, فهي تمثل الإطار الذي على الأفراد العمل فيه ضمن إدارة إلكترونية الأمر الذي يفرض تحدي يسعى من خلاله العنصر البشري في تجاوز تلك الحدود المفروضة عليه بعقلانية لبلوغ الغاية والهدف الذي يطمح إليه في الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: التحديات الحديثة التي تواجه العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية[1]

فهي وضعت قصد الاستجابة للتحديات السابقة , بترسيخ مجموعة من الإجراءات التي تشترط إتباعها من طرف العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية وحتى يضمن تحقيق أهدافه ومن جملة تلك التحديات نذكر ما يلي:

1) سعي العنصر البشري وراء إيجاد فرص ظروف عمل أفضل:

يجب على الإدارة الإلكترونية تحسين ظروف العمل وتوفير وإتاحة فرص للموارد البشرية الإلكترونية بغرض تنمية قدراتهم وتحقيق ذاتهم ,ما يفرض تحدي للعنصر البشري هنا في استعداده وتقبله تأدية البرامج التدريبية والتنموية والعمل في الإدارة الإلكترونية ضمن فريق وتجنب العمل الفردي الذي من شأنه أن ينقص في مهاراته و يزعزع ثقته.

2) استعانة العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية بخبرة القدامى الموظفين:

يتجلى هذا التحدي في الاستفادة من تجربة موظفين سابقين له من خلال:

- حل مشاكل نقص الأداء للعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية.

- الأخذ بأفكارهم ونظرتهم للإدارة الإلكترونية نظرا للخبرة التي اكتسبوها منها مسبقا.

[1] - عزيزة عبد الرحمان العتيبي,مرجع سبق ذكره.

– غرس في العنصر البشري مبادئ كبار السن في استعدادهم واتجاهاتهم في تقبل العمل في ظروف التحدي المعنوية دون التركيز على المادية.

3) اخذ في حسبان العنصر البشري المساواة في الإدارة الإلكترونية:

ويبرز هذا التحدي من خلال نظرت العنصر البشري في المساواة بينه وبين العنصر النسوي كأمر عادي هذا نضرا للتسهيلات التي توفرها الإدارة الإلكترونية التي من شأنها سهلة عمل المرأة في الإدارة بعد أن كان أمرا صعبا عليها .

4) الحاجة العنصر البشري إلى تطوير قدراته:

ويكمن هذا من خلال برامج التدريب التي سيخضع لها العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية والتحدي القائم مع ما يطرأ من كل جديد وتغيير في السوق والتكنولوجية والجودة في الأداء والإنجاز ,وتجنب الجمود الفكري وتقليل الجهود المبذولة في الإدارة الإلكترونية.

5) تركيز العنصر البشري على التخطيط الإستراتيجي في إدارة الإلكترونية

هنا تبرز حنكة العنصر البشري في وضع ورسم السياسات المنهجية للمستقبل المجهول الذي ينتظره بتحوط وحذر .

6) مدى قدرة العنصر البشري في استخدام الحاسوب ونظام تكنولوجية المعلومات:

– وضع قاعدة بيانات في مجال التوظيف يتحصل فيها على جميع المعلومات المتعلقة بفرص التوظيف و استغلالها لسد الأماكن الشاغرة.

– معرفة البرامج السابقة والفئات المعنية في مجال التدريب و التنمية واستغلال الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال .هذا التحدي الذي من شأنه سيكسب العنصر البشري ميزة إيجابية.

– الوقوف على زيادة الجور وتقديم الحوافز للعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية من حلال الأداء المميز ما يفرض تحدي في كيفية أداء الفرد بكفاءة وفعالية.

7) علاقة العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية مع نقابات العمال:

ما يجعل العنصر البشري من خلال هذا التحدي يوجه اتجاهاته السلبية إلى اتجاهات إيجابية بالتعامل المشترك مع نقابة العمال و القائم على إحداث التغيير وفق المستجدات ,وحل النزاعات والخلافات بأحسن الطرق السلمية.

8) توجيه تركيز العنصر البشري نحوى التميز في الإدارة الإلكترونية:

وهذا قصد توجيه التفكير نحوى تنمية القدرات وضمان البقاء ومواجهة المنافسة والتحديات التي تفرضها الظروف البيئية على أساس ما يلي:

- زيادة مستوى الأداء المتميز.
- مساهمة العنصر البشري في ضمان تحسين خدمات الجودة وتفويض مبدأ السلطة.
- المساهمة الفعالة في مشاركة العاملين الآخرين والإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
- السعي في الحصول المنافع والحوافز بالتميز في الأداء.
- السعي في البقاء في مستوى استقرار وضيفي أو ترقيته.
- النضر في تقييم أداءه بطرق أكثر فاعلية.
- التدريب المستمر طيلة حياتهم المهنية لمواجهة ومواكبة المتغيرات العالمية.

خاتمة

من خلال الفصل الثاني تم المرور من عدة مراحل حيث حولنا تقديم لمحة عامة عن اهمية الافراد في تسير الاداري, من ابراز العلاقة بين الفرد والادارة التقليدية والمشاكل العديد التي تساهم في خلق الصعوبات لتسير وللأفراد سواء العامل داخل الادارة او المتعامل معها. وقد افرزت تلك الصعوبات للبحث عن البديل الملائم لتسهيل العمليات الادارية ,وقد القى هذا التحول الى ظهور تحدي المتمثل في التحدي الكبير على الافراد في تأقلم مع الوضعية الجديد لتسير الاداري, بحث اصبح المعاملات التي

كانت تتم ورقيا بين طرفين مباشرين يمكن للفردين التواصل من اجل فك بعض الملتبسات في تلك المعاملات الى التعامل بين فرد طبيعي والالة ,بحيث تقوم البرامج هي بشرح كيفية المعاملات مما يستدعي ضرورة صنع انسان في امكانه التواصل مع تلك الالة ,وتسمح له اتمام معاملاته ومن التحديات التي افرزتها الادارة الالكترونية على العنصر البشري التطور السريع في فمجال الاعلام الالي والاتصال ,وهذا ما يدفع بهذا العنصر بتحديد مواكبة تلك التطورات الا انه حتي يتم تتطور قدرات الأفراد على التلاؤم مع هذا النوع من الادارة الا انه قد ينتج عنه عدة سلبيات مما يطرح على المنظومة السياسية والقانونية لتشرع وتنظيم العلاقات وفظ النزاعات المتأتية من النوع الجديد من الافراد , في الاخير قد حاولنا في هذا المحور من تحديد علاقة الافراد مع الادارة التقليدية واهمية العنصر في الادارة على العموم والتحديد مصادر الخلل في تعامل الادارة مع الافراد ,تم من خلال المحور تبيان كيفية اعداد الافراد والسلبيات المحتملة من اعداد الافراد وبالتالي التحديات المترتبة في الاعداد والمترتبة بعد الاعداد والذي سيساهم في خلق مجتمع معلوماتي اكثر تلائم التكنلوجية الحديث.

الخاتمة العامة

عرفة الإدارة عدت تغيرات مع ما بعرفه العالم من تطورات في شتي المجالات ,من ظهور للعولمة التي أدت إلي إلغاء الحدود و ما اتبع ذلك تدفق السلع بلا قيود والى انسياب المعلومات بدون عوائق و وقد تميزت الأسواق الخارجية والداخلية من في حدت التنافس , وقد ألقى على عاتق الإدارة مهمة تحقيق ميزة تنافسية لمواجهة المؤسسات المنافسة مستغلة التطور الكبير في التكنولوجية وفي وسائل الاتصال ولقد سعت الإدارة الى محاولة إرضاء المتعاملين من خلال تسهيل الإجراءات والي تقليل كلفة المال والجهد والوقت لكل من الإدارة والمتعاملين وبكفاءة وفاعلية.

حاول العديد من الإداريين تحسين أداء الإدارة و مجارات التطورات الحديث , وقد عرفة عدت تحسينات مند بداية ظهور مفهوم الإدارة إلى الوقت الحالي وقدت ركزت تلك التحسينات على الهيكل الإداري والتنظيم , و لم تدخل استعمال الوسائل التكنولوجية في التسيير , ومن خلال التحسينات العديد بداء الأداء الإداري بالتحسن وظهر ذلك جليا من رضاء المتعاملين وجدية في العمل الإداري, لكن مع مرور الوقت بدأت مرة أخرى تطفو بعض السلبيات والنقائص نظر لعدم مواكبتها للتطورات الحاصلة وتغير طبيعة المعاملات بحيث تعتمد على السرعة في الأداء والبساطة و هذا ما غاب عن الإدارة التقليدية, بالإضافة إلى عدم قدرة الإصلاحات على القضاء على بعض الظواهر التي تتسم بها الإدارة التقليدية كالبيروقراطية وطور الطوابير وبطئ الإجراءات مما تسبب بالعديد من التعطلات على أعمال المتعاملين , بالإضافة وارتفاع تكلفة في الإدارة .

أمام كل النقائص الإدارة التقليدية وما تسببه من نقائص وعدم مواكبة الحركة السريعة للتطورات أصبح ليزاما الاعتماد على نوع أخر من الإدارة وهي الإدارة الالكترونية التي تعتمد على التكنولوجيا والتقدم السريع في المجال الاتصالات , مما اتاح لها إدراك تلك النقائص وتصحيح الأخطاء ,باعتبار التعامل مع الإدارة الالكترونية اكتر يسر وأسرع أداء ففي الماضي لتتم المعاملات قد يتعطل الشخص بسبب العطل الأسبوعية والأعياد الوطنية والدينية و الانتظار إلى ما بعد العطلة أو المناسبة وحتى في نفس اليوم لمحدودية ساعات العمل اليومية , اما الإدارة الالكترونية علي عكس الأولي فالعاملين الآخرين لم يعد يطرح إشكالية بالنسبة للإدارة الالكترونية ومع تكلفق المنخفضة نسبيا بحيث تقلل من استخدام اليد العاملة وباقي الأدوات كالأوراق وآلات الطباعة والتي يحتاجها المتعامل أو لا يحتاجها أصلا إذا كان كل المؤسسات تتعامل بالإدارة الالكترونية,وتساهم تلك الإدارة على القضاء على المحسوبية والبيروقراطية لوجود احد طرف على شكل آلة ويعمل ببرمجة معينة ويتعامل مع كل بنفس المعاملة وعلى الشروط المحدد له في البرمجة إلا إذا كان هناك خلل في البرمجة ,ومن إيجابياتها القدرة على استرجاع الوثائق بسرعة فائق وكدا تخزينها ومعالجتها بكفاءة وأداء يفوق بكثير أداء امهر البشر .

ورغم كل المميزات والخدمات العالية لكنها تعرف هي الأخرى ما سيترتب عنها العديد من النتائج والتي ستكون غير محمودة , كزيادة البطالة من تقليص في عدد موظفي الإدارة والخطر المتزايد على انتحال شخصية الغير وإمكانية اختراق منظومة الإدارة الالكترونية لتخريبها أو من اجل الاستيلاء على ممتلكات الغير ,فالتحول نحو الإدارة الالكترونية يعتبر تحدي كبير في الوطن العربي وهذا يستلزم جدية من الإدارة العلية من وضع إستراتيجية متكاملة طويلة الأمد واستشارة الاختصاصين ووضع الركائز الأساسية للتشريعات المنظمة لعملية التحول ,وتهيئة البنية الأساسية للوسائل المستخدمة في تلك الإدارة ,وهذا يجب محاولة استيعاب المشاكل المحتملة والمترتبة لهذا التحول .

في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية يعتبر العنصر المحدد لنجاح الإدارة الالكترونية ,وتبرز أهميته في امتلاك الملكات الفكرية ,وام تلاك التكنولوجية من دون العنصر بشرى قادر على استعمالها سيقوم ذلك بتعطيلها ,والمفارقة أن العديد في الوطن العربي يعرف الوسائل التكنولوجية ولكن لا يعرف كيف يستعن بها في تسيير شؤون الإدارية وهذا يعد عائق وهنا لم نذكر الذين لم يلتقوا بها و لم يتسن لهم استخدامها , ويعد من الأمور الضرورية تنشاة أفراد دوي أداء عالي في تواصل مع الوسائل الحديث , وتبدأ أول المرحلة بزيادة الوعي داخل المجتمع لأهمية الإدارة الالكترونية و إزالة اللبس في كل ما يتعلق بها وردم فجوة الخوف منها ,ولأعداد الأفراد على الحكومات العربية توفير برامج مناسبة وإدخالها إلى المقررات الدراسية , وتكوين معاهد متخصصة تهدف إلى تكوين الأفراد وتعمل على تطوير التكنولوجية واستحداث برامج الحماية والعمل على الاستقلال وعدم التابعية للخارج , وعلي العموم حاولنا في هذه المذكرة احتواء معظم ماله علاقة بالإدارة الالكترونية ابتداء من الإدارة التقليدية ومه امها إلى العيوب والتحول نحو الإدارة الالكترونية,مركزين في المرحلة الثانية على الإنسان من دوره في الإدارة التقليدية وأهميته والتحديات التي تواجهه .

وفي الأخير استخلصنا من الدراسة ان تطبيق الحكومة والإدارة الالكترونية يتطلب مجهودات وتضافر القوي من اجل إنجاحها , والجهد اكبر يجب أن يلقى على عاتق العنصر البشري لتطويره والسعي من اجل تنمية المؤسسات الاقتصادية والوصل إلى الغاية المنشودة,فالإنسان بقدراته الفكرية تعد ثروة يجب الاستثمار فيه لدى وتحضير لإنسان المواكب لتطور الإدارة الالكترونية و تسخيره في سبيل تطوير الحضارة العالمية , وإسعاد البشرية وراحتها , وحتى ينعم الجميع برفاهية التقنية ومميزاتها المتعدد والمتطورة باستمرار,يعتبر هذا الموضوع مدخلا لدراسة نظرية لعلاقة الفرد بالإدارة إذا كانت الموارد البشرية تشكل بلا منازع الثروات الحقيقية للمؤسسات كونها تلعب أدوارا حيوية في صنع ونجاح المؤسسات، لدى يجب وضع استراتيجيات للموارد البشرية بمدخلاتها ومخرجاتها تكل بامتياز الخيارات العلمية والتطبيقية المتاحة أمام المؤسسات .

كما أن الاهتمام بالوارد البشرية ينصب في غالب الأحيان على مسائل وقضايا تتعلق بتوظيف القرارات الصادرة عن الموارد البشرية في خدمة ورُؤى وطموحات الإدارة الالكترونية التي تعتمدها وتتبناها المؤسسات

لدى مواجهتها التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية .وفي نهاية هذا الموضوع وعقب هذا التحليل يمكننا التطرق إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي نراها ضرورية ومفيدة في هذا الشأن.

1-الإستنتاجات:

إن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة ا لتقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.

-2-تتعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

-3-كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.

-5-وتتعدد الفوائد والمزايا المتولدة من تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ضمن الاستخدامات الرقمية حيث ترفع من مستويات التنظيم والقيادة والموارد البشرية والتعاملات المالية والتخطيط واتخاذ القرارات وهندسة الإنتاج وبحوث التسويق والآنية في التعامل مع العملاء والموردين والمالكين وكل ذوي المصلحة فيها.

-6-وبخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاثة سنوات عن إطلاقه فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال،وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات وغيره.

التوصيات:

-1-ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الإلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشارا لانترنت ، توفيرا لتشريعات ا لراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشر ي ل للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن هذه الفضاء الإلكتروني المتميز.

-2-ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وغيره من البلدان الأخرى.

-3-كما أن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

أما عن الواقع الجزائري فيجب الجد والإسراع في إيجاد الحلول للمعوقات التي تحول دون تحقيق البنية الأساسية لتطبيق هذا المشروع الذي أطلق منذ سنة 2004 ، لاسيما في ظل انضمامها المرتقب للمنظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها الواعدة للشركات الأوروبية والإقليمية المتعددة

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أبو بكر مصطفى بعيرة و آخرون,مصطلحات إدارية مختارة, **موسوعة الإدارة**, معهدالعلوم الإدارية, بنغازي – ليبيا
2. أسامة المجذوب, العولمة افقليمية, الطبعة الأولى ,الدار المصرية اللبنانية للنشر,2000
3. أحمد سيد مصطفى,تحديات العولمة والتخطيط الإستراتيجي,الطبعة الثانية,1999.
4. الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، ايتراك للنشر، مصر، 2000.
5. عامر إبراهيم قنديلي و آخرون ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى ,الوراق للنشر و التوزيع, الأردن، 2002
6. المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، أساسيات نظم التشغيل، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، دعم فني
7. رأفت غنيم عبد العزيز,دور جامعة الدول العربية في تنمية وتسيرا لتجارة الإلكترونية بين الدول العربية
8. محمد القدوة,الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ,دار أسامة للنشر والتوزيع ,عمان–الأردن ,الطبعة الأولى,2010
9. علي حسون الطائي ،**آفاق إستراتيجية :الحكومة الالكترونية واقعها وآفاق تطبيقها في العراق**
10. قاسم حجاج, مزاب رؤية مستقبلية مع مدخل إلى قضايا المستقبليات,الطبعة الأولى,العالمية للتصميم الفنون المطبعية غرداية,سنة2006
11. مهدي الطاهر غنية, مبادئ إدارة أعمال المفاهيم و الأسس و الوظائف , طرابلس , الطبعة الأولى , سنة 2003
12. فهد بن ناصر العبود ,**الحكومة الإلكترونية,ال**طبعة الأولى,جامعة الرياض– السعودية,2008.
13. محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، مصر، 2004 .
14. الادارة الالكترونية , رأفت رضوان, الإسكندرية للنشر والتوزيع,القاهرة–مصر 2005

15. هاشم ناصر,الإدارة المعاصرة بين النظري والتطبيق,دار أسا مة للنشر و التوزيع,عمان-الأردن,2005.
16. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران، عمان, 2002.

البحوث:

1. بهدي عيسى, رسم ملامح نموذج للتسيير الاستراتيجي لعينة من المؤسسات الاقتصادية وفق التنظيم الشبكي, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة ,جامعةالجزائر,الجزائر,2004-2005
2. *بن خليفة أحمد* , **المعرفة الإلكترونية**, رسالة ليسانس, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2009
3. كلثم محمد الكبيس,متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر,جامعة الدوحة,رسالة ماجستير, 2008,ص50
4. علي محمد عبد العزيز بن درويش,تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي, رسالة ماجيستر,جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض-السعودية,السنة2005.
5. يحي إدريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار-حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص:إستراتيجية السوق في ظل اقتصاد تنافسي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2005/.

المقالات

1. قاسم ميلود,علاقة الإدارة و المواطن بين الزمة ومحاولة الإصلاح,**دفاتر السياسة والقانون**,جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر,العدد5,جوان2011

التظاهرات العلمية

1. حسين بن محمد الحسن, الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق, **نحو أداء متميز في القطاع الحكومي** المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية, الرياض,1-4نوفمبر2009,ص 7-10

2. حاج عيسى آمال وآخرون ,دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية,الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد",جامعة عمار ثليجي الأغواط- الجزائر

3. عمر سعيد آل مشيط، **عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإليكترونية في الجامعات السعودية**، ورقة عمل قدمت في ورشة عمل تفعيل الآراء للأمير عبدا لله بن عبد العزيز حول التعليم العالي بجامعة الملك عبد العزيز في الفترة من19-21 ذي الحجة1425هـ

المجلات:

1. فاطمة الدويسإن, "مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت .بيت الزكاة – حالة عملي",**مجلة شمال إفريقيا**,تونس ,عدد5, 2010 ,ص253
2. جمال محمد غطاس،" الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل"، **جريدة الأهرام المصرية**، القاهرة- مصر ,السنة 2002 ، العدد 42309 ,7أكتوبر 2002.
3. زاهي رستم, المواطن الإلكتروني e-citizen, **مجلة الباحثون** , دمشق-سوريا, العدد3, 20 جويلية2007 ,ص6-7
4. سحر قدوري الرفاعي,الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها, **مجلة شمال افريقيا** ,تونس ,العدد السابع ,2009, ص320

المواقع:

1. –**الحكومة الإلكترونية**, http://www.drzidan.com/download.html
2. محمد محمود المكاوي,البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع و أمال مستقبلية, ians:info 2004 htm/digitize_3www/cbrar
3. الديوان الوطني للتعليم عن بعد, **الإدارة والمواطن** , عن موقع http://www.onefd.edu.dz. ,9 فيفري 2012
4. - أحمد الكردى , **تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**, http://ahmedkordy.blogspot.com/2011/04/blog- post_3731.html 12 مارس2012.

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال		
الشكل رقم 1	دائرة بيانية توضح نسبة مستخدمي الانترنت حول العالم	10ص
الشكل رقم 2	نموذج مقترح للحكومة الإلكترونية	19ص
الشكل رقم 3	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية	25ص
الشكل رقم 4	البنية التحتية للإدارة الإلكترونية	27ص
الشكل رقم 5	مصادر و البيانات المرتبة التي يمكن للإدارة الإلكترونية استرجاعها	29ص
الشكل رقم 6	جوانب تطبيق الحكومة الإلكترونية	31ص
الشكل رقم 7	الحكومة الإلكترونية و مجال تطبيقها	52ص
الشكل رقم 8	نمو الاحتيال الإلكتروني عبر العالم	59ص

قائمة الجداول		
الجدول رقم 1	بيانات ونسب مستخدمي الانترنت عبر العالم	10ص
الجدول رقم 2	التوزيع النسبي و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بأثر استخدام الانترنت على العلاقات الاجتماعية	58ص

قائمة المحتويات

المقدمة

الفصل الأول :الإدارة الإلكترونية ص 1

المبحث الأول :الإدارة و التغيرات العالمية المعاصرة ص 1

المطلب الأول: تغيرات البيئة الجديدة ص 1

المطلب الثاني:تطور الوسائل التكنولوجية ص 3

المطلب الثالث: التوجه نحو اقتصاد المعرفة و التكنولوجيا ص 7

المطلب الرابع: ظهور أنماط جديدة للتسيير الإداري ص 10

المبحث الثاني: الإدارة و التوجهات الحديثة ص 11

المطلب الأول: نظرة عامة عن الإدارة التقليدية ص 12

المطلب الثاني: واقع و مشاكل الإدارة التقليدية ص 14

المطلب الثالث: مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ص 16

المطلب الرابع: الفرو قات بين الإدارة التقليدية و الإلكترونية ص 19

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية البديل التقني ص 22

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية ص 22

المطلب الثاني: متطلبات و خصائص الإدارة الإلكترونية ص 25

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية ص 29

المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية ص 32

الفصل الثاني: الفرد الإلكتروني

المبحث الأول: الفرد و الإدارة التقليدية ص 39

المطلب الأول:خلافات الفرد في مستويات الإدارة ص 39

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على علاقة الإدارة مع الفرد ص 41
المطلب الثالث: أهمية الفرد في الإدارة ص 42
المطلب الرابع : دور الفرد في الإدارة التقليدية ص 43
المبحث الثاني:الفرد في الإدارة الإلكترونية ص 43
المطلب الأول:تعريف الفرد الإلكتروني ص 43
المطلب الثاني: خصائص الفرد الإلكتروني ص 44
المطلب الثالث: أهمية الفرد الإلكتروني ص 47
المطلب الرابع: مهارات الفرد الإلكتروني ص 48
المبحث الثالث: الانعكاسات و المعوقات ص 49
المطلب الأول: كيفية إعداد الفرد الإلكتروني ص 49
المطلب الثاني: معوقات الفرد الإلكتروني ص 53
المطلب الثالث: إيجابيات و سلبيات الفرد الإلكتروني ص 55
المطلب الرابع : تحديات العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية ص 60
الخاتمة : ص 67
الاستنتاجات والتوصيات ص 69
الجداول و الأشكال ص 74
قائمة المحتويات **ص 75**