دور الإدارة الإلكترونية في ارساء التنمية المستدامة خلال جائحة كورونا في الجزائر بلدية العفرون نموذجا

أ. نذير حاجي

كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أمحمد بوقرة بومرداس الجزائر

hadji09nadir@gmail.com

الملخص

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة، وتكنولوجيا المعلومات والحواسيب والاتصالات خاصة وما يزال ينمو هذا التطور حتى يومنا، ويتسارع بخطى ثابتة أكثر من الأمس، وأفرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة، التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة، يتفاعل أهلها مع بعضهم البعض في جميع أقطارها، ولعبت تكنولوجيا الحواسيب المتمثلة في الانترنيت دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من العالم بكافة اتجاهاته، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والإعلانية... إلى غير ذلك.

ويعرف عصرنا الراهن بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، وبالتالي غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر، كما أن هذا الوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية، أصبح سمة من السمات الحضارية للعالم المتقدم، ما ألزم العديد من المجتمعات على رصد كل ما يحدث من تغيرات في البيئة المحيطة بهم من أجل مواجهة هذا التغيير ومواكبة المستجدات واللحاق بعصر المعلومات والاستفادة منها، وذلك من خلال الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية في مواجهة الكوارث الطبيعية، وكذا إنجاز الأعمال إلى الأساليب الالكترونية، تحت تسمية الإدارة الالكترونية، التي أضحت مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث الإدارة التقليدية والقضاء على مشكلاتها من خلال خلق أسلوب جديد للعمل الإداري القائم على الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع وظائف العملية الإدارية بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل.

1. الإطار العام للدراسة:

1.1 مقدمة:

تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطورا كبيرا، حيث أصبح الاعتماد على التقنية ممثلا في ثورة تقنية تخطت فكرة الميكنة في عمل الإدارة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل الإدارة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة، سواء الداخلية أو الخارجية، وهو ما نشهده من خلال جائحة كورونا التي يمر بها العالم، هذا ونمت صناعة المعلومة ابتداء من التلكس، والتلغراف، والراديو، والهواتف، والتلفاز، إلى الحاسوب والبرمجيات، ثم الأقمار الصناعية، والتقنيات الرقمية الحديثة، ثم شبكات المعلومات، وقد غطت هذه التقنية جميع المكونات التقليدية للإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، كما تميزت بالقدرة على ابتكار المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق التنمية المستدامة معتمدة على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثمة أداء الأعمال بكفاءة وفعالية.

2.1 الإشكالية:

ونظرا للأثر الإيجابي الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية المحلية على عمل الإدارة التقليدية، فقد سارعت معظم دول العالم الثالث للأخذ بهذه التقنيات الحديثة والاستفادة منها من أجل تطوير أساليب العمل والنظم الإدارية، بالإضافة لضمان جودة الأداء والإنتاج وتحسين الخدمة داخل هيئاتها المحلية بشكل خاص لما لها من علاقة مباشرة مع المواطن، بحيث أنها القوة الدافعة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية محليا، من هنا نصل إلى طرح الإشكالية التالية: كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية المحلية في ارساء التنمية المستدامة خلال جائحة كورونا في الجزائر؟.

3.1 الفرضيات:

الفرضية الأولى: كلما كانت الإدارة الإلكترونية فعالة كلما تم تدارك الأوضاع والتفاعل معها في حينها.

الفرضية الثانية: كلما تحكم الأفراد في الإلكترونيات كلما ساهم ذلك في ارساء التطور وتحديث الإدارة.

4.1 أهمية الموضوع:

انطلاقا مما سبق ذكره تتضح الأهمية البالغة التي يكتسبها الموضوع على اعتبار أن الإصلاح الإداري يمثل الدعامة الأساسية والأداة الفعالة للنهوض بالجهاز الحكومي وتحسين مستوى أدائه وتطويره بالشكل الذي يؤهله لمواكبة المستجدات والتحديات التي تشهدها الساحة الدولية، ولتمكينه كي يكون في مستوى آمال وطموحات المواطنين وتوقعاتهم في الحصول على خدمات أفضل وفي وقت اقصر من جهة ثانية، يمكن إجمال الأهمية التي يكتسبها الموضوع في النقاط التالية:

1. أن الإدارة الإلكترونية تمثل السبيل الأنجع للمساهمة في مجابهة الكوارث الطبيعية والحالات الاستثنائية، مثل جائحة كورونا التي يمر بها العالم، وكذا القضاء على الظواهر البيروقراطية السلبية التي تعيشها الأجهزة الإدارية عموما والإدارة الجزائرية خصوصا.
2. أن التماشي والتأقلم مع مستجدات العصر يجعل من التوجه نحو الإدارة الإلكترونية عملية ضرورية يتم من خلالها تجديد وتطوير نظم العمل وإرساء الدعائم لإدارة حديثة قائمة على الكفاءة والثقة، وجعل الجهاز الإداري في الدولة هو المحرك الأساسي للتنمية الشاملة.

5.1 أهداف الدراسة:

وبناءً على هذا تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

1. تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في ظل جائحة كورونا من خلال دراسة خصائص ومداخل الإصلاح الإداري والفلسفة التي يرتكز عليها ، وكذلك تحليل مفهوم الإدارة المحلية من خلال إعطاء لمحة عن النظام الإداري في الجزائر.
2. تحديد المجالات التي تستهدفها العملية الإصلاحية في الجزائر والآليات والجهود التي تتطلبها عملية تنفيذ الإصلاح الإداري.

6.1 الدراسات السابقة:

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام كبير من قبل الدول النامية والمتقدمة على حد سواء فأصدرت له العديد من الدراسات والبحوث التي قام بها الكثير من الدكاترة واللذين سعوا من خلالها إلى إعطاء صورة شاملة لمفهومها والمؤشرات التي تستدعي القيام بهذه العملية وكذا على مستوى آخر فقد برزت عدة أبحاث في إطار رسائل ماجستير تهدف إلى إظهار واقع الإدارة الجزائرية بهدف إيجاد أسلوب جذري لتطويرها وتخليصها من الكسل العقلي وتمكينها من اللحاق بالركب الحضاري، لكن هذا لا يمنع من اصطدام أي باحث بخصوص هذا الموضوع

بعراقيل قد توقفه بعضا من الوقت ليس لشيء وإنما لدقة مصطلح الإصلاح الإداري بصفة عامة وواقعه في الإدارة الجزائرية بصفة خاصة.

1.6.1 **دراسة عاشور عبد الكريم (2010) بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، هدفت الدراسة إلى الأهداف التالية: إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها علي ترشيد الخدمة العمومية، والوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية ، وكيف أثرت في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، وان الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

2.6.1 **دراسة ناجي عبد النور، و ناجي عمارة، بعنوان تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في التنمية المحلية المستدامة في الجزائرية**، هدفت الدراسة إلى رصد واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات القطاع الخاص في الجزائر، ومعرفة مدى قدرة المؤسسات على أن تأخذ بالمفهوم وتطبيقه في إطار الشركة مع الإدارة المحلية لتجسيد التنمية المحلية المستدامة، خاصة بعد الشروع في إصلاح الإدارة المحلية وتعديل قوانين الجماعات المحلية، والتحول نحو اقتصاد السوق والتوجه نحو الخصخصة، وتوصلت لعدة نتائج منها: توفير الأطر التشريعية المناسبة لعمل القطاع الخاص، بالإضافة إلى أن المساهمة في إرساء دعائم التنمية المحلية يستوجب العمل أكثر فأكثر من طرف الجماعات المحلية.

3.6.1 **دراسة ساسي مري (2016) بعنوان الإدارة الإلكترونية – دراسة مقارنة**، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم الإغراءات التي يقدمها المشروع قصد تبنيه، والتعرف على المتطلبات التي يستدعيها تطبيقه، وكذا التعرف على مختلف التجارب الدولية في الميدان سواء كانت عربية أو أجنبية، من بينها الجزائر بحكم الانتماء والمقارنة، ومنه رصد الواقع المعيش للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه المشروع على المستوى الدولي، وتوصلت لعدة نتائج منها: مضاعفة الدورات التدريبية للموظفين في الإدارة على استخدام أحدث تقنيات الإدارة الإلكترونية ولفت انتباه المسؤولين وتوعيتهم بأهمية المشروع

والتحسيس بفوائده المتنامية . العمل على إقامة دو رات حول موضوع معالجة المعيقات والحد منها ، زيادة المخصصات المالية في المجال نظرا لاستهلاكه الكثير من الأموال، رفع الوعي الجماهيري وحثه على اعتماد الحداثة والتخلص من المعاملات التقليدية.

4.6.1 **دراسة مولفرعة فاطمة الزهراء، ومختار عصماني (2014) بعنوان دور الإدارة المحلية في صنع السياسة العامة في الجزائر كمدخل لتحقيق التنمية المحلية المستدامة 2014/2001**، هدفت الدراسة الى معالجة دور الإدارة المحلية في صنع السياسة العامة للدولة كعامل مهم لتحقيق التنمية المحلية المستدامة، باعتبارها أقرب مؤسسات الدولة إلى المواطن المحلي وكذلك معرفتها بمشكلات واحتياجات اBتمع المحلي، حيث يمكن من خلال الإدارة المحلية تصميم سياسة عامة فعالة وناجعة ، وتوصلت لعدة نتائج منها: ضعف دور الإدارة المحلية في التنمية المحلية المستدامة، إضافة إلى الفجوة الحاصلة بين صنع السياسات وتنفيذها على اعتبار أن الإدارة المحلية تشرف على التنفيذ دون فهم مسبق لأهداف صنع السياسات التنموية، وهذا ما أدى إلى ضرب مصداقيتها كهيئة أو سلطة محلية أمام المواطن المحلي.

5.6.1 دراسة حميدة عذوم (السنة) بعنوان إدارة الأزمات على المستوى المحلي بالجزائر – أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 نموذجا، هدفت الدراسة الى تقييم موضوع إدارة الأزمات على المستوى المحلي في الجزائر، وذلك بتحليل جملة من القوانين فيما يخص الجماعات المحلية (قانون 2011– المتعلق بالبلدية، وقانون 2012–07 المتعلق بالولاية)، وعليه تم اختيار أزمة كورونا – كوفيد 19 – كمثال لدراسة إدارة الأزمات على المستوى المحلي في الجزائر، وتقييمها ومعرفة مدى نجاحها محليا انطلاقاً من المراسيم والقوانين التي أصدرتها الحكومة الجزائرية بخصوص إدارة هذه الأزمة الصحية، وتوصلت لعدة نتائج منها: أن غموض القوانين المتعلقة بالجماعات المحلية، وعدم استخدام صلاحياتها في ما يتعلق بالكوارث الطبيعية وهو ما تجلى خلال جائحة كورونا، وهو ما يستدعي إعادة النظر في المنظومة القانونية وكذا صلاحيات الجماعات المحلية.

7.1 منهج الدراسة:

للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ودراسته وتحليله تحليلا شاملا، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يستند على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويركز على ما هو موجود في حياة الفرد والمجتمع، على اعتبار أن البحث الوصفي التحليلي هو كل استقصاء ينصب على الظواهر كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها.

2. الاطار النظري:

1.2 مقاربة معرفية للإدارة الإلكترونية:

إن الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها من شبكات الإنترنيت والحواسب الآلية وغيرها لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، هو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على تسيير العمل الإداري بأسلوب فعال ورشيد، يسمح بتجاوز حل المشكلات الإدارية الممرضة للإدارة وتقديم خدمات نوعية للمواطن.

1.1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث ناتج عن تطوير وتحديث الإدارة التقليدية، لذا قبل التعرف على الإدارة الإلكترونية لابد من عرض تعريف التقليدي للإدارة في اللغة والاصطلاح.

1.1.1.2 الإدارة: ففي اللغة كلمة الإدارة جاءت من: فعل أدار يدير إدارة، تقول العرب أدارت الشيء أدارت الشيء إدارة، وأدار الشيء يديره إدارة، ويريدون من ذلك التعدي التدوير للشيء ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما أيضا، فيقال دار الشيء يدور دورانا (الفضل و ابن، 1956، صفحة 209)

كما أن القرموطي يضيف إلى أن العرب لم يقفوا عند استعمال الفعل في الدوران الحقيقي، بل تجاوز إلى استعماله في نقل الشيء من مكان إلى آخر، ومن رجل إلى آخر (القرموطي، 2009، صفحة 31)

أما عن الشق الثاني للتعريف بالإدارة من الناحية الاصطلاحية، فقد وردت تعريفات متنوعة ومختلفة باختلاف اتجاهات وآراء المفكرين والكُتاب، بحيث كل واحد منهم يعرفها من الزاوية التي ينظر منها.

ويشير عبد المجيد عبده فيقول على أن الإدارة هي: "عبارة عن النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط وتنظيم ومراقبة العمليات والتصرفات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع –من أفراد وموارد وآلات وعدد ومعدات وأموال وأسواق– لتحقيق أهداف المشروع المحددة بأحسن الطرق وأقل التكاليف" (عبده، 1981، صفحة 21)

2.1.1.2 الإدارة الإلكترونية: قبل الولوج إلى تقديم التعريفات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، يتوجب الحديث عن العديد من التسميات التي يمكن أن تستخدم للدلالة من استخدامات التكنولوجيات المعلوماتية الحديثة خلال انجاز مختلف الأعمال الإدارية كالحكومة الإلكترونية،

الحكومة الرقمية، الحكومة الذكية والإدارة الإلكترونية... إلى غير ذلك، ولعل التعدد في التسميات راجع إلى أن مصطلح الإدارة الإلكترونية مشتق بالأساس من المصطلح الإنجليزي Electronic Government، والذي يعني الحكومة الإلكترونية بحيث أن ترجمته تمت بشكل جامد وحرفي إلى اللغة العربية دون مراعاة لمعناه الحقيقي، وما يراد به في لغته الأصلية. (الندوي، صفحة 54)

إن مصطلح الحكومة يرتبط بشكل أساسي بالقانون الدستوري للدلالة وتعبير عن السلطة التي تعمل على ممارسة الحكم في الدولة، أما مصطلح الحكومة الالكترونية Electronic Government فليس المقصود به ممارسة الحكم بطريقة إلكترونية، إنما هو توظيف شبكة الإنترنيت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين (الإلكترونية، 2017)

ويرى أحد الباحثين أن أفضل وأحسن تسمية التي تبين الاستخدام الموسع والمكثف للتكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمع هي الإدارة الالكترونية، باعتبارها أعم وتشمل الخدمات الالكترونية التي يقدمها المرفق العام والقطاع الخاص على حد سواء (حجازي، 2004، ص 45)

كما تهدف الإدارة الالكترونية إلى تدعيم الاقتصاد الوطني من خلال حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك عن طريق مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الالكترونية، فمثلا تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية.

1. العمل على تحقيق الشفافية في كونها تساعد الموظف من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى، كما تساهم في تحقيق الشفافية بين المواطنين عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة (دراكر، 1999، صفحة 164)

2. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة مما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين.

3. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ أعمال هذه الإدارة وذلك عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد (السالمي، 2003، صفحة 139).

4. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة التابعة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية، وتجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتخفيض أوجه الصرف في متابعة العمليات الإدارية المختلفة، وتوفير

البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة كافة الموارد.

5. تقليل الجمود الإداري والبيروقراطي من خلال التدفق المستمر للمعلومات بين الإدارات وفي جميع الجهات، والتأكيد على العمل الاستراتيجي، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإدارة (lucicaMate، 2001، صفحة 69)

إن اهتمام العالم المتزايد بتقنيات المعلوماتية الحديثة لم يأتي من فراغ بل بسبب وجود مجموعة من الغايات المتعددة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم أهدافها التي سعت لتحقيقها:

1. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
2. الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
3. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
4. إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.
5. تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

بالإضافة إلى ذلك فأهداف الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على هذه العناصر المذكورة بل تتعداها لتشمل ما يلي (عامر، 2007، صفحة 35):

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وذلك بالحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفر على مختلف المعطيات والبيانات.
2. المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
3. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
4. سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
5. تبسيط عملية التخزين والحفظ للبيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

6. خفض من تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية بالنسبة للمنظمة.
7. توسيع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.
8. توجيه الإنتاج وفقا للاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.
9. تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.
10. تساعد على تجنيب الإدارة مخاطر تلف التعامل الورقي.

كما يرى البعض الأخر أن أهداف الإدارة الإلكترونية تظهر فيما تقدمه من خدمات والتي يمكن إجمالها في (المعلومات، 2007، صفحة 07):

1. خدمات إلكترونية للأفراد بحيث توفر هذه الخدمة كل ما يحتاجه الفرد من معلومات عن الخدمة وكيفية القيام بها عن طريق الإنترنت.

2. خدمات إلكترونية للمؤسسات الخاصة وتتعلق بالخدمات التي توفرها مؤسسة ما لمؤسسة أخرى مرتبطة بها وتتعامل معهاّ، ويتم من خلالها معرفة المعلومات والوثائق المطلوبة وكيفية تسليمها عن طريق ذكر ذلك على الموقع الإلكتروني، مثل: الصفقات العمومية، ودراسات الجدوى الفنية للمشروعات الخاصة وغيرها.

3. خدمات إلكترونية للمؤسسات الحكومية تيسر هذه الخدمة تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة.

3.2 مبادئ الإدارة الالكترونية:

تقوم الإدارة الالكترونية على جملة من المبادئ التي تحدد وتضبط مسارها ومن بينها ما يلي:

1.3.2 تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا الاهتمام بخدمة المواطنين يتطلب بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيئة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة والضعف والتعرف عليها، وكل هذا يعزز الثقة والرضا لدى المواطن بما أنجز وقدم له من خدمات (الوليد، 2008، صفحة 147).

2.3.2 التركيز على النتائج، بحيث أن اهتمام الإدارة الالكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقيق فوائد للجمهور يتيح تخفيف العبء عنهم من حيث الجهد، المال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة بالزمن الحقيقي يقدر **24** ساعة في اليوم، بحكم أن المواطن لا تهمه فلسفة العملية الإدارية بقدر ما يهمه النتائج المحققة من ورائها (بوحوش، 2006، صفحة 189)

3.3.2 سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، أي إتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل... إلى غير ذلك، متجاوزة بذلك المستوى المحلي إلى العالمي، نتيجة لإزالة الحواجز والقيود الجغرافية، مما يسمح بتعميم التواصل ونقل الخبرات بين أفراد المجتمع (المغربي، 2006، صفحة 239)

4.3.2 تخفيض التكاليف، ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتحدي المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف (أحمد، الإدارة الالكترونية، 2009، صفحة 35).

5.3.2 التغيير المستمر، وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس، تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي:

1. **الحكومة الإلكترونية:** تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها: "مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنيت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية" (سليم، 2005، صفحة 33)
2. **التجارة الإلكترونية:** التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنيت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية وتعمل التجارة الإلكترونية على خلق علاقة قوية بين الزبون والمستهلك والشركات، وتكون هذه العلاقة مستحيلة في ظل غياب التكنولوجيا (شاهين، 2000، صفحة 63)
3. **الأعمال الإلكترونية:** استخدمت شركة عالمية متعددة الجنسيات لتصنيع وتطوير الحواسيب والبرمجيات هذه التسمية سنة **1997** وهذا في إطار سعيها لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية.

وتعرف شركة هذا النمط من الإدارة الإلكترونية على أنها: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مرنة ومبسطة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنيت" (غالب، 2005، صفحة 20)

لذلك يمكن التعبير عن الأعمال الإلكترونية بأنها إدارة للأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة والتي تشمل التجارة الإلكترونية والأعمال غير التجارية مثل: التوريد والتجهيز والتسويق.

4. التعليم الإلكتروني: يقوم هذا النوع من التعليم على استخدام الحاسوب في تعليم الفرد من خلال برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض، ويمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الإنترنيت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنيت مثل الجامعة البريطانية المفتوحة على الموقع: www.open.oc.uk (الهادي، 2005، صفحة 05)

5. النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية، والاطلاع على آخر جديدها

6. الأرشفة الإلكترونية: تعد الأرشفة الإلكترونية من أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، وتطبيق من تطبيقات معلوماتية جديدة التي تقوم على أساس تخزين الملفات والمستندات عن طريق الماسح الضوئي والتقنيات الحديثة، وحفظها كوحدة متكاملة ومترابطة وبأسلوب يتناسب مع أهمية المستند ومحتوياته وطريقة استرجاعه، وتكون على مستوى الوسائط الإلكترونية كالقرص المرن، القرص المدمج CD، أقراص الفيديو الرقمية DVD، بالإضافة إلى قرص فلاش USB، والقرص الصلب، بغية حفظها لمدة طويلة الأجل نظرا لأهمية وندرة تلك الوثائق واسترجاعها عند الضرورة، ويجدر التنويه أنه يمكن أن لا يكون للوثائق التي تم أرشفتها إلكترونيا مقابل ورقي، أي غير مصورة عن الأصل.

7. التسويق الإلكتروني: يعتبر التسويق الإلكتروني نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية والذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الأهداف التسويقية من خلال شبكات الاتصال المباشرة واتصالات الحاسوب والوسائل التفاعلية الرقمية، وازدادت الأهمية الاستراتيجية للتسويق الإلكتروني خاصة بعد انتشار الاستخدامات التجارية للإنترنيت وقد فتح التسويق الإلكتروني آفاقا جديدة في عالم التسويق، كونه يتيح للمنظمة فرصة استهداف المشترين والمتسوقين والمستهلكين، بحيث كلما كانت مخاطبة المشتري بصفة شخصية وفردية أكثر، كلما كانت قادرة على استقطابه وجلبه إلى المنظمة بصورة أفضل (أحمد، التسويق الإلكتروني، 2009، صفحة 132)

8. الاستثمار الإلكتروني: يشير الاستثمار الإلكتروني عن طريق الإنترنيت، إلى الاستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات لاتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية، ويمكن هذا النوع من الاستثمار في الحصول على البيانات المالية بأقل تكلفة ممكنة والوصول إلى جميع أسواق المالية العالمية. (بوعافية، 2005، صفحة 57).

كما يقلل الاستثمار الإلكتروني من مخاطر الاستثمار التقليدي ويزيد من الشفافية في المعلومات والمعطيات ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات استثمارية

9. التصويت الالكتروني: الأحزاب السياسية في الدول المتقدمة بدأت تعتمد على الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت في عملية الإقتراع والإحصاء الأصوات بطريقة سرية وديمقراطية سليمة.
وفي عام **2000** قام الحزب الديمقراطي في أمريكا بإجراء انتخابات والتصويت عليه عبر شبكة الانترنت في ولاية أريزونا الأمريكية.

من ناحية أخرى فليس هناك ما يمنع من تعميم نظام التصويت الالكتروني على المستوى المحلي وداخل البرلمانات ذاتها، مع اتخاذ الإجراءات الفنية والتقنية والأمنية التي تمنع الإختراق على نحو يؤثر على نتيجة التصويت الالكتروني (حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموحات دراسة متأصلة في شأن الإدارةالإلكترونية التنظيم البناء الأهداف، 2008، صفحة 197)

10. الصحة الإلكترونية: تقوم بتوفير استشارات وخدمات والمعلومات الطبية الى المرضى عبر وسائل الإلكترونية فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت، كما لا يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى ،كما يمكن تقليل أوقات الإنتظار للمراجعين فالمريض عندما يخرج من العيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل الوصفة الدواء الكترونياً إلى الصيدلية.

4.2 بنية وتركيبة الإدارة الالكترونية:

نظراً لكون الإدارة الالكترونية منطلق يعبر عن وجود استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات وتطورها، بالإضافة لعملها على تقديم خدمات للمواطنين والمؤسسات المختلفة، بصيغة تتسم بالجودة والنوعية، وتختلف عن تلك التي تقدمها الإدارة التقليدية، وعلى هذا الأساس فالإدارة الالكترونية تتبع منهجية مبنية على مجموعة الجهود المادية المرتبطة بالتكنولوجيات المعلوماتية الحيثية والبشرية.

يستوجب على هذه المؤسسات والإدارات اتباع الخطوات في تطبيق الإدارة الالكترونية على مستواها وتحقيق أبعادها.

1.4.2 خطوات الإدارة الالكترونية: تتمثل في النقاط التالية (السالمي، 2003):

1. إعداد الدراسة الأولية: ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع وحال الإدارة من التكنولوجيات الحديثة، وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا تراعي كل الجوانب والنواحي المرتبطة بالمقدرات

المالية والفنية والبشرية المتاحة، وهذا ما يسمح للإدارة الإلكترونية بالنجاح أو الفشل حسب ما تم تحديده من الوسائل والإمكانيات المتاحة.

2. **وضع خطة التنفيذ:** عن إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، يستوجب هذا إعداد خطة متكاملة ومفصلة ومرنة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ، شريطة أن تكون مواكبة ومتكيفة مع كافة ظروف البيئة المحيطة بالمؤسسة، سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي.

3. **تحديد المصادر:** التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

4. **تحديد المسؤولية:** تنفيذ الخطة، يسند إلى الجهات المختصة التي تتولى عملية تنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلفة المرصودة لها.

5. **متابعة التقدم التقني:** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، يجب متابعة كل ما يطرأ ويستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

وهناك باحثين آخرين يضيفون إلى هذه الخطوات، بنود أخرى لتوسع من نطاق الانتقال إلى البيئة الالكترونية داخل المؤسسة أو الإدارة والتي يمكن إجمالها فيما يلي (Kenneth & Lauden, 1998, p. 349):

1. دراسة الواقع الحالي للمنظمة أو الإدارة أو المؤسسة والعاملين والأساليب المتبعة والتقنيات المتوفرة لديها، وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير.

2. مضمون الخطة يكون مبني على تحليل دقيق لكيفية إسهام التقنية الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة.

3. تحديد كيفية تدعيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمليات اليومية للمنظمة، وتوضيح أهداف التغيير ودوافعه للعاملين وتدريبهم.

4. تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية إلى المنظمة.

2.4.2. أبعاد الإدارة الالكترونية: يتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد ثلاثة أبعاد أساسية للإدارة الالكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمضمونها، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

أ. **بعد الزبون:** ما الذي يريده الزبون من المؤسسة أو الإدارة أو الشركة؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة أو أفضل من التي تعمل بها المؤسسات العامة أو الخاصة، كما في حالة دفع الضرائب، وتجديد لخص سير المركبات أو رخص القيادة، ودفع رسوم الكهرباء، والماء، والغاز... إلى غير ذلك، عبر الإنترنيت، أي أن الزبون يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات التي تقدمها المؤسسات طوال الوقت، وخلال كل أيام الأسبوع وأينما وجد، بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

ب. **بعد الأعمال:** يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا لمؤسسات الأعمال، فقد صارت هذه المؤسسات المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية على سبيل المثال فيما بينها لتحقيق الكثير من المكاسب من حيث خفض التكاليف، وتحسين الإنتاجية، والرقابة على المخزون.

ج. **بعد الدولة:** يمكن للدولة أن تغير إدراك ومنظور الزبون فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلقاها المواطنين في الحصول عليها، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم.

5.2 عناصر الإدارة الالكترونية:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة توفر عناصر أساسية تترجم الأعمال الالكترونية والتي يمكن ذكرها على النحو التالي:

أ. **الحاسوب الآلي:** يعد من أهم الركائز التي ساهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلة، فلم يقتصر دوره في الجانب المتعارف عليه من تعامل معه بشكل مباشر لأداء أعمال معينة، بل تعدى ذلك إلى استخدام تقنياته في الكثير من المخترعات والأجهزة التي تخدم الإنسان في مختلف جوانب الحياة التي يعيشها. ولقد مر الحاسوب الآلي الذي نشاهده الآن ونستخدمه في حياتنا اليومية بعدة مراحل ليصل إلى هذا المستوى من الكفاءة والقدرة، فالمرحلة الأولى كانت مقتصرة على المكونات المادية الملموسة له والأجهزة التي تكونه، أما المرحلة الثانية فتمثل نظم برامج التشغيل والتطبيقات غير الملموسة (التمام، 2007)

ب. برامج الحاسوب: وهي المجموعة التي تستخدم لتشغيل الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة، وتتنوع برمجيات الحاسوب، كبرمجيات التشغيل الخاصة بتشغيل الجهاز

وجعله قابلا للتعامل مع البرمجيات الأخرى ويكون عادة داخل الجهاز، بالإضافة إلى البرمجيات التطبيقية والتي تستخدم كتطبيق للاستفادة من قدرات الحاسوب في إجراء العمليات والمهارات المختلفة (معالج النصوص، قاعدة البيانات، البيانات المجدولة) (غالب، الإدارة الالكترونية، 2010، الصفحات 30-32)

ج. **الشبكات أو شبكات الاتصالات:** ظهرت كنتيجة لتطور الحاسوب وزيادة سرعته وقدرته بشكل مذهل، مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في نفس الوقت، عن طريق وحدات إدخال مستقلة مختلفة مكانيا وزمانيا، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي. وشبكة هنا تعني توصيل مجموعة من الحواسيب معا بشكل مباشر بواسطة خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب (مغايض، 2004، صفحة 157)

وتقسم الشبكات إلى عدة أنواع يمكن ذكرها فيما يلي:

1. **شبكة الإنترنيت** (Internet):هي نظام ووسيلة اتصال من الشبكات الحاسوبية تصل ما بين الحواسيب في مختلف أنحاء العالم، ببروتوكول موحد هو بروتوكول إنترنيت، وتربط ما بين ملايين من الشبكات الخاصة والعامة في المؤسسات الأكاديمية والحكومية ومؤسسات الأعمال وتتباين في نطاقها ما بين المحلي والعالمي.
2. **شبكة الإنترانت** (Intranet):هي شبكة محلية داخلية تعتمد تقنيات الإنترنيت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب، فهي مفتوحة لموظفي المؤسسة أو الإدارة أو الشركة لاستغلال خدمات الشبكة العنكبوتية.
3. **شبكة الإكسترانت** (Extranet):التي تتمثل في شبكة الإنترانت لمؤسسة أو الشركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى بعض موظفيها، لبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء.
4. **صناع المعرفة:** أو ما يعرف بالعناصر البشرية المغذية للمعلومات والمستقبل لها ورأس المال الحقيقي لأي مشروع، حيث يقع صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

6.2 متطلبات الإدارة الالكترونية.

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة

ومتكاملة لتطبيق الإدارة الالكترونية بمعناها الحقيقي وإخراجها إلى حيز الواقع، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

1. **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** ومن أهمها تشكيل إدارة أو هيئة أو نظام وطني للمعلومات لتخطيط ومتابعة تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، ووضع الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة، وضع المواصفات العامة والمقاييس للإدارة الالكترونية، التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية وتحديد منافذ الإدارة الالكترونية وأيضا الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع. إن وضع الخطط موضع التنفيذ في هذه المرحلة لابد من أن يحظى بتدعيم وتأييد من الإدارة العليا في التنظيم وأن يكون قد تم رصد المخططات المالية الكافية حتى يكون هناك رؤية استراتيجية واضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني (الحمادي، 2002، صفحة 03).
2. **المتطلبات التقنية:** وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية، التي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنيت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحواسيب آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات، وبرامج وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على نطاق واسع ومكثف (المير، 2007، صفحة 29) ولقد جاء الحديث عن هذه المتطلبات في المطلب الثاني بإسهاب وتفصيل لعناصر الإدارة الالكترونية.
3. **المتطلبات المالية:** التحول إلى الإدارة الالكترونية هو جزء من مشروع الاندماج في اقتصاد المعلومات والمعرفة وخطوة مهمة في طريق بناء مجتمع المعلومات. حيث أن هناك العديد من المعيقات التي تواجه المنظمات في المجال المالي، وهي على سبيل المثال ضعف التبادلات التجارية، إلا أن اللجوء للإدارة الإلكترونية سيؤدي بالتأكيد إلى تعزيز النمو المالي وتحسين الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات وتوفير فرص عمل جديدة وتوسيع دائرة المعارف في المنظمة والذي سيؤثر إيجابيا على أداء الأفراد العاملين وبالتالي أداء المنظمة (الدايني، 2010، صفحة 24)
4. **وجود التشريعات والنصوص القانونية:** التي تعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الالكترونية، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الإدارة الالكترونية، إنه لمن الواضح أنه بمجرد الشروع في تهيئة الأرضية اللازمة لعملها، يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نذكر التشريعات التي تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار، والتشريعات الخاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية وكذا المتعلقة بضمان جميع

الأطراف المعنية بالعمل الالكتروني، بالإضافة إلى تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الالكتروني، وكل هذا يضفي على عمل الإدارة الالكترونية المشروعية والمصداقية

5. **المتطلبات الثقافية:** التأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة (الرفاعي، 2009، صفحة 310)

6. **المتطلبات الأمنية:** ويقصد بها حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المؤسسة نفسها، والموارد البشرية العاملة فيها، وأجهزة الحواسيب المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثمينا للمؤسسة يجب المحافظة عليه، فتوفير هذا المتطلب من أجل ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الالكتروني، وأداة لنجاح التحول لتطبيقات الإدارة الالكترونية (شلبي، 2011، صفحة 20)

7. **التدريب وبناء القدرات:** ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا من أجل خلق كفاءات قادرة على توسيع نطاق استعمال هذه التقنيات التكنولوجية من جيل إلى جيل (جبر، 2002، صفحة 201)

8. **متطلب سياسي:** أي وجود رغبة وإرادة سياسية قائمة على أساس تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية في ظل بيئة ومحيط مناسب للعمل تحت إشراف مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها عملية التنفيذ.

7.2 وظائف الإدارة الالكترونية و معوقاتها.

تغيرت وظائف الإدارة في إطار الإدارة الالكترونية من وظائف تعتمد على نظم المعلومات المستقلة إلى وظائف تعتمد على نظم المعلومات المندمجة للعمل من خلال الإنترنيت، ومن وظائف تعتمد على نظم المعلومات التقليدية إلى وظائف تعتمد على نظم معلومات ذكية، مما يساعد المؤسسة على الاعتماد على هياكل مرنة بدلا من الاعتماد على هياكل مركزية، وأسفر ذلك عن عدة وظائف الكترونية للإدارة (الضافي، 2006، صفحة 23).

والمتأمل في الإدارة الالكترونية يجد أنها منظومة مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من البرمجيات وشبكات الاتصال وإدارة فعالة وذكية لموارد المؤسسة من

البيانات والمعلومات والمعرفة، لكن هناك مجموعة معوقات تحول دون تحقيقها وتصرفها عن غايتها المنشودة.

2. 7. 1 وظائف الإدارة الإلكترونية: يمكن ذكرها على النحو التالي:

أ. **التخطيط الالكتروني:** قبل الحديث عن التخطيط الالكتروني، يمكن القول أن التخطيط حسب مفهومي التقليدي وهو تلك الوظيفة الإدارية التي تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية (العريفة، 2013، صفحة 05). ويعتمد التخطيط الالكتروني أيضا في ظل الثورة الالكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل، وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الالكتروني تماما عن التخطيط التقليدي (غنيم، 2004، الصفحات 57-59).

ب. **التنظيم الالكتروني:** يشير التنظيم في معناه التقليدي إلى تلك العملية المنضوية على حصر الواجبات اللازمة لتحقيق الهدف، وتقسيمها إلى اختصاصات تمس الإدارة والأفراد وتمثل كذلك تقسيم العمل وتحديد المسؤوليات، بالإضافة إلى تنمية الهيئة الإدارية (عطوي، 2004، الصفحات 22-23). ويختلف التنظيم الالكتروني عن سابقه التنظيم التقليدي في مجموعة من النقاط يمكن إردافها على النحو الآتي،

1. الانتقال من الهياكل القائم على الوحدات الثابتة إلى وحدات تنظيمية مصغرة.
2. الانتقال من الهيكل المحدد إلى الهيكل الغير محدد.
3. الانتقال من تقسيم إداري تقليدي إلى التنظيم الالكتروني المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية.
4. سلطة الأوامر من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية المستقلة والمدارة ذاتيا.
5. التحول من جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا إلى جداول العمل المرنة والمتغيرة.
6. من مفهوم مركزية السلطة في القمة إلى تنظيم إلكتروني مبني على تعدي مراكز السلطة.
7. من مفهوم لامركزية السلطة الموزعة إلى تنظيم إلكتروني لوحدات مستقلة ومدارة ذاتيا.

ج. **التوجيه الالكتروني:** يقصد بالتوجيه بصفة عامة إصدار التوجيهات، والتعليمات للمرؤوسين لإخبارهم بالأعمال التي يجب القيام بها، وموعد أدائها، ويعد حلقة وصل بين الخطة الموضوعة لتحقيق الهدف من جهة، والتنفيذ من جهة أخرى، ولكي يؤدي إلى انجاز الأعمال المطلوبة يجب أن يقترن برفع الروح المعنوية، والنشاط لدى الأفراد. كما أن القيادة الذاتية أو قيادة الذات هي أكثر بروزا في الإدارة الالكترونية، فالقائد الالكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعده على سرعة الاستجابة.

لذا فهذه القيادة الذاتية يجب أن تراعي عناصر التالية ليكون التوجيه الالكتروني منصبا في خدمة الإدارة الالكترونية

1. القيادة الذات تتكون من حسن التكنولوجيا (قواعد البيانات، المعرفة الصريحة، الذكاء الصناعي).

2. قيادة الذات تتكون من الحس البشري (عواطف التفاعل الإنساني، التجربة والخبرة، المعرفة الخدمية، الذكاء البشري).

د. الرقابة الالكترونية: ترتكز الرقابة التقليدية على قياس مدى كفاءة وفعالية الخطط المرسومة من خلال تنفيذها، كما يمكن معرفة مدى ملائمة الخطة وأسلوب تنفيذها في تحقيق الأهداف للوصول إلى الاستراتيجيات المرسومة وعما إذا كان هناك أسلوب أفضل لتحقيق المطلوب، وعليه فإنه يتم تغيير المسار أو الأسلوب أو الأهداف، وكلما كان أسلوب الرقابة جيد، ومناسبا كلما كانت درجة التمكن من العودة إلى الخطة وطرق تنفيذها أدق وأسرع لتطبيق ما يسمى بالتخطيط المبني على الاكتشاف لتصحيح المسار، فيمكن التعرف على نسب الإنجاز الجماعي والفردي ومدى تلاءم المجهودات المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة وحالة ضعف الرقابة يمكن أن يحدث الكثير من الهدر والتخبط ويرى البعض أن الكثير من الأساليب الرقابية الفعالة هي في المقام الأول تتعلق بالتخطيط الجيد، وهذا كله ينمي الاتجاه المتزايد نحو تأكيد الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني بين العاملين والإدارة وبين المستفيدين (الحسنات، 2011، الصفحات 43-44)

8.2 معوقات الإدارة الإلكترونية:

يعترض تنفيذ الإدارة الإلكترونية أثناء عملية تنفيذها وأداء وظائفها صعوبات، بمختلف أنواعها الإدارية، السياسية، الإقتصادية، التشريعية، المالية إلى غير ذلك من بينها ما يلي (نجم، 2008، صفحة 137):

أ. عدم الإستقرار السياسي يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية، و في بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطر كبير على مشروع الإدارة الإلكترونية.

ب. نقص القدرات المحلية على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أو دعم غير الكافي من قطاع تكنولوجيات المعلومات والإتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ج. ضعف توعية المجتمع وإستعداده لقبول فكرة الإدارة الإلكترونية و الإتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الإجتماعية والإقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مادية.

د. الكوارث الناتجة عن النزاع الداخلي والتي يمكن أن تعطل البنية التحتية لفترة من الزمن ،مما من شأنه أن يعيق تنفيذ إستراتجية الإدارة الإلكترونية.

هـ. مقاومة التغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الإدارية.

و. التأخير المتعمد أو غير المتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب الذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.

ز. قلة توفير الموارد الازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية وخاصة في حال تدني العائدات المالية للدولة.

9.2 التنمية المستدامة:

يعد مصطلح التنمية المستدامة حديث النشأة، حيث يعتبر من أكثر المصطلحات استعمالا اليوم رغم عموميته وصعوبة تحديد دقيق لمفهومه.

وقد بدأ استخدامه كثيرا في الأدب التنموي المعاصر وتعتبر الاستدامة نمط تنموي يمتاز بالعقلانية والرشد، وتتعامل مع النشاطات الاقتصادية التي ترمي للنمو من جهة، وإجراءات المحافظة على البيئة والموارد الطبيعية من جهة أخرى، وقد أصبح العالم اليوم على قناعة بأن التنمية المستدامة هي السبيل الوحيد لضمان الحصول على مقومات الحياة في الحاضر والمستقبل، وطريقا لتقدم للمجتمعات وتأمين حاجات الأفراد.

وقد ظهر مفهوم التنمية المستدامة بقوة في أواخر القرن الماضي وتبلور هذا المفهوم خلال الثلاثين سنة الأخيرة من القرن العشرين، حيث يعتبر تقرير"ناديروما" الذي صدر سنة1972تحت عنوان "وقف التنمية" هو نقطة البداية لهذا المفهوم الجديد للتنمية، ففي هذا التقرير دق الخبراء ناقوس الخطر إلى ما يمكن أن ينجم عن الوتيرة المتسارعة للتنمية الاقتصادية والتزايد الديموغرافي من إستنزاف للموارد والضغط على النظام البيئي، وقد أثار هذا التقرير في حينه جدلا واسعا بين المختصين الذين انقسموا إلى فريقين: فريق مؤيد لاستمرار عملية التنمية، وفريق يناصر المحافظة على البيئة وذلك في تصور يجعل المسألتين (التنمية والمحافظة على البيئة) خيارين متناقضين، بيد أن فريقا من الخبراء الاقتصاديين انكبوا على دراسة هذه الإشكالية بعمق حيث توصلوا إلى أن ثمة إمكانية لوضع استراتيجيات تنموية توفق بين مطلب التنمية وضرورة الحفاظ على الموارد الطبيعية وحماية البيئة، كما جاء في تقرير فلونيكس Flunex وإعلان ستوكهولم1974، وقد سميت هذه المبادرة باستراتيجية تنمية إيكولوجية "ecodevelopement ، غير أن هذا المصطلح الذي يترجمها جسالتو في قبين التنمية الاقتصادية والمحافظة على البيئة سرعان ماسيت ما ستبدأ لهم طرف السياسيين

الأنكلوساكسون بمصطلح التنمية المسندة أو المدعومة Sustainabledevelopement ثم بالتنمية المستدامة الذي ذكر للمرة الأولى عام1980من طرف الاتحاد الدولي للمحافظة على البيئة في تقرير له عنوانه " الاستراتيجية الدولية للمحافظة على البيئة."

وكان أول استخدام لمفهوم "التنمية المستدامة" في أواخر الثمانينات من القرن الماضي، وأشير إليه بشكل رسمي من خلال تقرير "مستقبلنا المشترك" الصادر عن اللجنة العالمية للتنمية والبيئةعام1987، وتشكلت هذه اللجنة بقرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة في ديسمبرعام1987برئاسة "برونتلاند" رئيسة وزراء النرويج، وعضوية 22 شخصية من النخب السياسية والاقتصادية الحاكمة في العالم، بهدف مواصلة النمو الاقتصادي العالمي دون الحاجة إلى إجراء تغيرات جذرية في بنية النظام الاقتصادي العالمي، والذي عرف التنمية المستدامة على أنها "التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها (عقيلة، 2009، صفحة 35)

1.9.2 المفهوم: وباعتبار التنمية المستدامة مفهوم ينطوي على الكثير من الغموض حيث تتدرج تحت غطائه آراء متعددة، حيث يرى بيوس أن "التنمية الاقتصادية المستدامة تنطوي على تعظيم المكاسب الصافية في التنمية الاقتصادية شريطة المحافظة على الخدمات ونوعية الموارد الطبيعية على مرور الوقت"، في حين يقول تعريف آخر بأن "التنمية المستدامة هي تصور تنموي شامل يعمد إلى تقوية مختلف المجالات المجتمعية بما فيها الاقتصادية والبيئية، فهي استثمار لكل الموارد من أجل الإنسان (يعمار، افريل، صفحة 40).

وتعرف أيضا بأنها "هي نتيجة تفاعل مجموعة في أعمال السلطات العمومية والخاصة بالمجتمع من أجل تلبية الحاجات الأساسية والصحية للإنسان وتنظم تنمية اقتصادية لفائدته والسعي إلى تحقيق انسجام اجتماعي في المجتمع بغض النظر عن الاختلافات الثقافية اللغوية والدينية للأشخاص ودون رهن مستقبل الأجيال القادمة على تلبية حاجياتها.

وعلى ذلك فإن التقرير الذي أشرنا إليه سلفا عمل على ترسخ مفهوم التنمية المستدامة عند الجميع في 1992 ،في قمة" ريو "أو" قمة الأرض "بالبرازيل، حيث ظهرت عدة جمعيات غير حكومية مهتمة بالبيئة ذات بعد وطني، وإقليمي وعالمي خاصة في الدول المتقدمة، وقد وافقت عليه كل الدول المشاركة في الاتفاقية مما أدى إلى انبثاق ما يسمى بأجندة القرن21، والسمة الأساسية لهذا البرنامج هو الاهتمام بالتنمية المتواصلة، وبموجبها أقرت بوجود علاقة قوية بين البيئة والتنمية وحددت جملة من المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الكفيلة لتحقيق التنمية المستدامة في القرن الواحد والعشرين، وبعد انقضاء عشر سنوات، قامت الأمم

المتحدة بعقد مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة في جوهانسبورغ بجنوب إفريقيا (2002) الذي واصل بحوثه حول نفس الانشغالات.

2.9.2 الأسس: أن السعي لتحقيق تنمية المستدامة يتطلب الالتزام باعتماد السياسات التالية:

1- تعديل أنماط الاستهلاك المبذرة للموارد الغير قابلة للتجدد.

2- عقلنة استثمار الموارد الطبيعية والحد من النمو الاقتصادي الأعوج.

3- عدم توريث الأجيال القادمة ديون اقتصادية أو اجتماعية تعجز عن مواجهتها.

4- تحقيق العدالة والإنصاف في العلاقات الاقتصادية، الاجتماعية الحاضرة.

10.2 الإدارة الإلكترونية وجائحة كورونا لتحقيق التنمية المستدامة ببلدية العفرون:

لاشك أن تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الإدارة الالكترونية لن يكون مباشرا، فعقدة السلوك الاجتماعي ونزعته المقاومة للتغيير هما عاملين أساسيين يجب مراعاتهما، إذا أردنا لتجربة الإدارة الالكترونية لكي تنجح لابد من التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدة واضحة وصلة قوية ووثيقة بالحياة اليومية للناس، بحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات.

ونجد أن الزيادات السكانية تزيد كل عام بما يقارب ال 70 بالمئة، وهذه الزيادات الكبيرة يجب أن تقابلها زيادات في النمو الاقتصادي، فكلما كان النمو متسارعا كلما تقلصت الموارد المتاحة خاصة إن لم تكن هذه الموارد متنوعة ومتعددة، هذا الأمر يجب أن يرافقه التوزيع المدروس للسكان فالتركيز على المحيط العمراني والعمل على توسيعه في المدن الكبرى يعود بالسلب على العملية التنموية، مما يستدعي اتخاذ تدابير احترازية للتعامل مع الوضع، وعلى هذا الأساس وجب تحسين مجموع الخدمات التي ترتبط بالمجتمع كالخدمات الصحية، وتحسين جودة التعليم، لتحسين الرفاه الاجتماعي، والاستثمار في رأس المال البشري، خاصة في ظل ما نشهده في ظل جائحة كورونا التي تعصف بالعالم اليوم، والدور التكافلي الذي يصنعه المجتمع المدني من جهة، وبين التكافل الشعبي من جهة أخرى، هذا ونجد أن السير إلى المنظومة الرقمية يساهم في الحد من وطأة الأزمة سواء تعلق الأمر بجائحة كورونا أو أي كوارث وتهديدات تقع على المجتمعات.

3. الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى أن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة التقليدية، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه وتحتم علينا ظروف العصر الذي نعيشه اليوم بذل مجهودات كبيرة وجبارة في سبيل انجاز الأعمال ذات الحاجات والمتطلبات الكثيرة في وقت قصير، وهذا من أجل الانتقال من العمل اليدوي في انجاز الأعمال الإدارية إلى العمل الالكتروني الذي يعتمد على تطبيقات معلوماتية والتكنولوجية الحديثة، من أجل تحسين أداء الإدارات التقليدية وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات الكافية للجمهور آليا وعلى مدار لساعة ومن أي مكان بسهولة وشفافية، لتكون بذلك وسيلة لترشيد واستثمار في الوقت والجهد والمال على مستوى جميع الأصعدة الاقتصادية، الإدارية، السياسية، الثقافية.

كما أن الإدارة الالكترونية تأخذ أشكال وأنماط مختلفة، كالحكومة الالكترونية، والتجارة الالكترونية، الأرشفة الالكترونية وغيرها، فهذه الأنماط تمثل جزء من تطبيقات الإدارة الالكترونية، بمعنى أن الإدارة الالكترونية المظلة الكبيرة التي يتفرع منها هذه الأنماط، في سبيل تعزيز التنمية المستدامة خاصة إذا ما تحدثنا على الشق المحلي وفي ظل الجائحة التي يعيشها العالم بشكل عام والجزائر كجزء من هذا العالم.

وتعتبر البنيات التحتية المادية بالإضافة إلى الموارد البشرية وكذا المتطلبات السياسية والاقتصادية والقانونية والثقافية هي مكونات أساسية لديمومة واستمرار ومقياس لنجاح الإدارة الالكترونية أو فشلها من حيث تقديم الخدمات للمواطنين في طابعها النوعي والمتميز، لكن هذه المتطلبات لا تمثل شيئا في ظل غياب خطوات أو في ظل وجود خطة تراعي مختلف الأبعاد لتطبيق الإدارة الالكترونية، كما تؤثر الإدارة الإلكترونية بدرجات متفاوتة على أداء الإدارة التقليدية وذلك من خلال التأثير على كل وظائفها وأنشطتها لاسيما تلك المرتبطة بالتخطيط الالكتروني، والتوجيه الالكتروني، والتنظيم الالكتروني والرقابة الالكترونية، أضف على هذه الوظائف طابع الفورية في انجاز الأعمال، وكذلك الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وهذا ما يسمح بجودة أداء العمل و جعله يتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة، وكذلك محاولة تجاوز كل العراقيل التي تحول دون تحقيقها لاسيما المرتبطة بالاضطرابات السياسية والاجتماعية وضعف الجانب القانوني والتنظيمي وكذلك العنصر البشري وقلة التدعيم المالي كل هذا يكون حائلا لصرف الإدارة الإلكترونية عن غاياتها ووظائفها.

4. النتائج والتوصيات:

1.4 النتائج:

واستكمالاً في الاجابة عن إشكالية الدراسة وتأكيد لفرضيات السابقة، تم التوصل الى النتائج التالية:

1. الإدارة الإلكترونية أداة لتطوير الإدارة التقليدية وليست كبديل لها، بل هي الاستخدام الأمثل لمختلف تكنولوجيات الإتصالات الحديثة وتوجيهها لخدمة المواطن في ظل وجود دراسة واسعة مختلف جوانبها.
2. إستراتجية الجزائر الإلكترونية هي الإطار العام الذي حدد من خلاله معالم توجه نحو عصرنة ادارتها ولتكون بذلك محفز لإطلاق مشروع البلدية الإلكترونية وانشاء المرصد الوطني للمرفق العام، بالرغم من العقبات و العراقيل المتعلقة بضعف الجانب القانوني والمالي و التكنولوجي والتوعوي.
3. تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية بالجزائر سمح بتحقيق نتائج إيجابية مرتبطة بتسريع في الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية أمام المواطن والتقليل من المظاهر البيروقراطية، ولكن المعنى الحقيقي للإدارة الإلكترونية لم يتحقق بعد، بل حصره فقط في شقه الخدماتي دون تعميمه على سائر الجوانب الاخرى.
4. الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية لمواطنيها ترتبط بما تقدمه السلطة المركزية، خاصة فيما خدمات المتعلقة باستصدار جوازات السفر و بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.
5. تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية بالجزائر يواجهها تحديات مرتبطة بالتبعية للقرار السياسي المركزي، وضعف الامكانيات التقنية والمالية وحتى البشرية.

2.5 التوصيات:

بناء على ما سبق يمكن صياغة التوصيات التالية:

1. تقديم الدعم المالي والتقني والبشري الكافي للبلدية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة مردوديها في تقديم خدمات النوعية والمتطورة لمواطنيها المحليين.
2. تكوين موظفي وعمال البلديات ورفع مستواهم وتدريبهم على كيفية استعمال الامثل لمختلف الأجهزة التكنولوجية الحديثة وتوجيهها لخدمة المواطن.
3. تفعيل المواقع الإلكترونية لبلديات بالجزائر، وجعلها نافذة يلجأ إليها المواطن المحلي لمعرفة مختلف النشاطات التي تقوم بها البلدية والتي تندرج ضمن احتياجاته ومتطلباته.
4. توعية المواطن المحلي بالدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الموجهة له عبر حملات ودورات تحسيسية لنشر الثقافة الإلكترونية.
5. إقامة الدراسات والندوات العلمية والملتقيات والمؤتمرات المتخصصة تتناول سبل المثلى لإنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وسبل تطويرها وكيفية الاستفادة منها.

6. قائمة المراجع:

1. Kenneth, L. C., & Lauden, J. P. (1998). Management Information Systems.
2. lucicaMate. (2001). Management Public. Bucuresti: EdituraEconomia.
3. أحمد, م .س. (2009). .التسويق الإلكتروني .عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4. أحمد, م .س. (2009). .الإدارة الالكترونية .عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. أحمد, م .س. (2009). .الإدارة الالكترونية .عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. الإلكترونية, ا. (01 01, 2017). .الحكومة الالكترونية
http://enwikipedia/org/wiki/E-government.
7. التمام, ع .ا. (2007). .الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري، دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئةالتعليمية والتدريبية .مكة المكرمة :جامعة أم القرى.
8. الحسنات, س .ع. (2011). .معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية .جامعة عين شمس :كلية التربية.
9. الحمادي, ب .ع. (2002). .مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية .الرياض :معهد الإدارة العامة.
10. الدايني, ر .خ. (2010). .أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين .جامعة الشرق الأوسط :كلية الأعمال.
11. الرفاعي, س .ق. (2009). .الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقه .العراق :جامعة المستنصرية.
12. السالمي, ع .ا. (2003). .نظم إدارة المعلومات .القاهر :المؤسسة العربية للتنمية الإدارية.
13. الضافي, م .ع. (2006). .مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض .جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية :كلية الدراسات العليا.
14. العريفة, س .ح. (2013). .الإدارة العامة والإدارة الخاصة .الجامعة اللبنانية :كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية.
15. الفضل, ج .ا & .,ابن, م. (1956). .لسان العرب .القاهرة :دار المعارف.
16. القرموطي, ن .ش. (2009). .الإدارة في سورة يوسف عليه السلام دراسة موضوعية . فلسطين :الجامعة الإسلامية.
17. المعلومات, و .ا. (2007). .مفهوم العمل الإلكتروني، المؤتمر الوطني للتعاملات الإلكترونية نحو تعاملات إلكترونية حكومية فاعلة .الرياض :وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة المالية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

18. المغربي, ع. ا. (2006). الإدارة والأصول العملية والتوجهات المستقبلية. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

19. المير, إ. خ. (2007). متطلبات تنمية الموارد البشرية دراسة تطبيقية على العاملين بإدارة المرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا.

20. الندوي, م. أهمية الإدارة الإلكترونية في عصر العولمة. 2011. مجلة الشؤون الإستراتيجية،العدد 04,:تطوان.

21. الهادي, م. م. (2005). التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنيت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

22. الوليد, ب. ي. (2008). الإدارة الحديثة للموارد البشرية. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

23. بوحوش, ع. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي.

24. بوعافية, ر. (2005). الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري. جامعة البليدة: كلية العلوم الاقتصادية .

25. جبر, م. ص. (2002). الموجة الالكترونية القادمة الحكومة الالكترونية. مسقط: معهد الإدارة العامة.

26. حجازي, ع. ا. (2004). الحكومة الالكترونية، ونظامها القانوني. دون بلد نشر: شركة جلال للطبع.

27. حجازي, ع. ا. (2008). الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموحات دراسة متأصلة في شأن الإدارةالإلكترونية التنظيم البناء الأهداف. مصر: دار الفكر الجامعي.

28. دراكر, ب. (1999). تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين. الشركة العربية للإعلام العلمي.

29. سليم, ت. ي. (2005). أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية . الجزائر: جامعة الجزائر.

30. شاهين, ب. (2000). العولمة والتجارة الإلكترونية. القاهرة: الفاروق للنشر.

31. شلبي, ع. ا. (2011). واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي. فلسطين: الجامعة الإسلامية.

32. عامر, ط. ع. (2007). الإدارة الإلكترونية. مصر: دار السحاب للنشر والتوزيع.

33. عبده ,ع .ع .(1981) .الأصول العلمية للإدارة والتنظيم .القاهرة :دار النهضة العربية.

34. عطوي ,ع .ج .(2004) .الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها .الأردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع.

35. عقيلة ,ذ .(2009) .الطاقة في ظل التنمية المستدامة، دراسة حالة الطاقة المستدامة في الجزائر .قسنطينة :جامعة قسنطينة.

36. غالب ,ي .س .(2005) .الإدارةالإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية .الرياض :معهد الادارة العامة مركز البحوث.

37. غالب ,ي .س .(2010) .الإدارة الالكترونية .عمان :دار البازوري العملية للطباعة والنشر.

38. غنيم ,أ .م .(2004) .الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل .المنصورة : المكتبة المعاصرة.

39. مغايض ,ي .م .(2004)، الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية.، الرياض : جامعة الملك سعود.

40. نجم ,ن .ع، .(2008)، الإدارةالإلكترونية، عمان : دارالبازوري العلمية للنشر والتوزيع.

41. عمار ,ع .افريل .(إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها)، سطيف : جامعة فرحات عباس.

The role of electronic management in establishing sustainable development during the Corona pandemic in Algeria The municipality of Afron is a model

a. Nazir Hajji

Faculty of Law and Political Science, University of M'hamed Bouguerra, Boumerdes, Algeria

hadji09nadir@gmail.com

Abstract

The last decade of the twentieth century and the beginning of the twenty-first century witnessed tremendous progress in the field of technology in general, and information technology, computers and communications in particular, and this development continues to grow to this day, and is accelerating at a steady pace more than yesterday, and this era has produced many mechanisms for the manufacture of knowledge and more modern technological means Which made the world a small global village, whose people interacted with each other in all its countries, and computer technology represented by the Internet played a major role in transferring the information and technological revolution from the world in all its directions, and all of this cast its weight on all political, economic, cultural, social and advertising systems... to otherwise.

Our current era is known as the era of the scientific, information and technological revolution, and thus invaded all areas of contemporary human activity, and this huge expansion in the use of electronic networks has become a feature of the civilization of the developed world, which obligated many societies to monitor all the changes that occur in the surrounding environment. them in order to face this change and keep abreast of developments and catch up with the era of information and benefit from it, through the transition from traditional administrative methods in the face of natural disasters, as well as the completion of work to electronic methods, under the name of electronic management, which has become a contemporary entrance to the development and modernization of traditional management and the elimination of its problems By creating a new method of administrative work based on the positive investment of information and communication technology in all functions of the administrative process in order to achieve efficiency and effectiveness in the performance of work.