

الإدارة الالكترونية رؤية مستقبلية في تطوير العمل الإداري (تجارب بعض الدول في العالم)

L'administration électronique d'une vision d'avenir dans le développement du travail administratif (Expérience comparée)

الباحثة: **عقبي أمال**

طالبة دكتوراه - كلية الحقوق و العلوم السياسية

جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 / الجزائر

amelokbi@gmail.com

الدكتور : **عاشور نصر الدين**

أستاذ محاضر " أ " - كلية الحقوق و العلوم السياسية

جامعة محمد خيضر - بسكرة / الجزائر

nasreddineachour07@gmail.com

تاريخ الإرسال :	تاريخ المراجعة :	تاريخ القبول :
2018/06/03	2018/06/04	2018/06/11

ملخص:

في خضم التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم كان لا بد على الإدارة أن تعمل على تطوير و تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة ، بحيث أن واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص و الاختلالات من الناحية التنظيمية و الوظيفية وحتى القانونية، وهذا ما شكل عائق يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين ، الشيء الذي يتطلب إعادة النظر في طرق بديلة لتسييرها ، وتبني إستراتيجية واضحة والتخلي عن منطق التسيير التقليدي الذي أنتج العديد من الممارسات السلبية كالرشوة و البيروقراطية وغيرها من مظاهر الفساد الإداري ، وخاصة أمام ارتفاع المستوى الثقافي للشعوب ووعيهم بمشاكلهم وحاجياتهم في جميع المجالات وتزايد المنظمات العالمية والجمعيات التي تطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء في تقديم الخدمة الجيدة باعتبارها إحدى أسس الحكم الرشيد.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، التطورات التكنولوجية، التسيير التقليدي، الممارسات السلبية، الفساد الإداري، الشفافية.

Résumé :

Au milieu des développements technologiques que connaît le monde devait être l'administration devrait travailler à développer et à améliorer le service public et rapprocher les citoyens de la direction, de sorte que la réalité de l'administration algérienne implique en termes d'organisation et même juridique fonctionnelle, de nombreuses lacunes et déséquilibres, ce qui est un obstacle à la Atteindre une stratégie claire et abandonner la logique de la gouvernance traditionnelle, qui a produit de nombreuses pratiques négatives telles que la corruption, la bureaucratie et d'autres manifestations de corruption administrative , en particulier à la lumière du niveau élevé de Et la prise de conscience de leurs problèmes et de leurs besoins dans tous les domaines, ainsi que les organisations et associations internationales en plein essor qui exigent qualité, transparence et rapidité dans la prestation de bons services comme fondement de la bonne gouvernance.

Mots clés: service public, développements technologiques, gouvernance traditionnelle, pratiques négatives, corruption administrative, transparence.

مقدمة:

يمتاز العصر الحالي الذي نعيشه بزيادة المعلومات من حولنا، وزيادة استخدامات لهذه المعلومات وكثرة اعتمادنا عليها في حياتنا اليومية، وتتجلى الصورة بوضوح في النمو الواسع اعتماد شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات كمنهج للإدارة المعاصرة وهذا ما يسمى بالإدارة الالكترونية Electronic Management، والتي تعني تحول كافة العمليات الإدارية التقليدية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات التي أصبحت احد الركائز الهامة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ولتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية ودقة متناهية لتحقيق

الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية وفق معايير فنية وتقنية عالية المستوى تواكب العصر الحالي.

وفي هذه الدراسة نحاول معرفة ماهية الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وتجارب الإدارة الالكترونية في بعض الدول العربية.

والسؤال الرئيسي الذي سوف نحاول الإجابة عليه في هذه الدراسة:

ما مدى إسهام الإدارة الالكترونية في تطوير وعصرنة الادارة؟

وللإجابة على هذا السؤال قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة مباحث مع مقدمة ونتائج وتوصيات في

الأخير

مقدمة

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية ومبادئها

المبحث الثاني:متطلبات مشروع الإدارة الالكترونية

المطلب الأول:متطلبات الانتقال السليم للإدارة الالكترونية

المطلب الثاني: مراحل الانتقال السليم للإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: تجارب بعض دول في تطبيق الإدارة الالكترونية

المطلب الأول:تجارب الدول المتقدمة تكنولوجيا

المطلب الثاني:تجارب بعض الدول العربية

الخاتمة

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية،

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية العمومية والمالية، للوصول بخدماتها للمواطنين في أماكن تواجدهم وفي وقت قياسي وعلى مدار الساعة، فقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في إعطاء تصور جديد لمفاهيم الخدمة العمومية.

ففي هذا المبحث سوف نتطرق إلى الجوانب المرتبطة بمفهوم الإدارة الإلكترونية، الأهداف ثم مبادئ الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت آراء الفقه في تحديد معنى الإدارة الإلكترونية:

أولاً: آراء الفقه الفرنسي:

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسات العمومية، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل الإدارة نحو تحقيق أهدافها وللإستجابة للمتغيرات المتلاحقة توفير المرونة اللازمة فقد اتفق كل من الفقيه Daft و O'Brien على أن الإدارة الإلكترونية المعاصرة لم تأت من فراغ وإنما جاءت نتيجة لتطورات تاريخية لفترات عديدة،¹ إذ تعد بدايات الإدارة الإلكترونية من خلال انتشار الحاسوب وأنظمتها في أعمال الإدارة العمومية، ويشير بان استخدامات الوسائل الإلكترونية، وذلك لنقل ومشاركة المعلومات بين الإدارات على المستويين الوطني والعالمي فضلاً عن استخدام الداخلي لتقنية² المعلومات بهدف تحقيق التكامل مما يخدم الإدارة ويحقق الصالح العام.

أما رأي الفريق الثاني يرى أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصاً الانترنت كأداة تصرح بوضع مكان للإدارة بأفضل إنتاجية مما يسمح لمختلف الإدارات بنقل المعلومات المتعلقة بالمواطن.³

أما رأي الفريق الثالث يرى بأنها "عبارة عن مجموعة من الإجراءات أو القرارات الصالحة لتطور المجتمع وكل المتعاملين مع الإدارة من المواطنين على قدم المساواة التي تسمح بالاستفادة الفعلية للمعلومات والخدمات، وأن استخدام التكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال عن طريق الإدارة العامة الفرنسية بهدف تأدية الخدمة العامة بأسلوب أكثر سهولة وتطور مع الوظائف العامة."⁴

ثانياً: آراء الفقه المصري.

أما آراء الفقه المصري فقد تعددت في تحديد معنى الإدارة الإلكترونية فجانبا من الفقه يرى بأنها " عبارة عن إدارة أعمال الحكومية بلا ورق" فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق و لكن لا يستخدم بكثرة ويوجد الأرشيف الإلكتروني ، والبريد الإلكتروني ، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، فهي إدارة بلا مكان وإدارة بلا زمان حيث تعمل في مجال 24/24 ساعة في اليوم".⁵

أما رأي الفريق الثاني يرى الإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام الدولة للوسائل الإلكترونية لتطوير المجتمع ، حيث يمكن الاستفادة بالانترنت لتنظيم الحسابات على الدولة المتعلقة ببناء المرافق العامة والحفاظ على استمرارية هذه المرافق العامة في أداء الخدمة العمومية".⁶

أما رأي الفريق الثالث فيرى على أنها "تؤدي إلى نمو في كل مجالات الإدارة أو المرافق العامة بالاتصال مع عامة الشعب وتطور الاتصال بين العملاء والإدارات"⁷

وخلال ما سبق من تعريفات للإدارة الإلكترونية يمكن استخلاص تعريف ومفهوم موحد متفق عليه:

إن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة وانجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمواطنين بكفاءة وفعالية عالية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية ومبادئها

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

يغلب الطابع الاستراتيجي على الإدارة الإلكترونية باستخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة الإدارة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ومنها نستخلص الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية فيما يلي:⁸

1- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت في انجاز الأعمال وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2- إعادة النظر في إطارات البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لتحقيق الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.

3- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، و الخروج برؤية إستراتيجية واضحة من اجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ووضع معايير تشريعية و أنظمة قانونية ومناقشتها لضمان بيئة الكترونية متوافقة.

4- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية ومستمرة بدون انقطاع خلال 24 ساعة في اليوم وطلية أيام الأسبوع.

5- تحقيق السرعة المطلوبة لانجازات العمل وتكفله مالية مناسبة.

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

وبناء على ما تقدم نلخص اهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين لتوفير خدمة المواطن تتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع المهارات والخبرة الفنية مهنية في مجال التكنولوجيا الحديثة، مما يسمح بالتعرف على لب كل مشكلة وتشخيصها.

التركيز على النتائج: ويقصد بهذا المبدأ اهتمام الإدارة الإلكترونية بتحويل الافكار الى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور، وذلك بتخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ان تقنيات المتاحة للإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات، وذلك لتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بكل سهولة وبساطة.

التغير المستمر: هذا المبدأ اساسي في الإدارة الإلكترونية بحيث تسعى الإدارة بانتظام لتحسين واثراء ورفع مستوى الاداء سواء بقصد ترضية المواطن او بقصد التفوق في مجال المنافسة وفي الاخير المواطن هو المستفيد من تحسين المستمر والمتواصل.

تخفيض التكاليف: ان استعمال تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار منخفضة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الاداء وتوسيع نطاق الخدمات الى عدد اكبر من المشاركين .

ونخلص إلى أن مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي فالهدف منها استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وقدرة الإدارة على توفير أحسن خدمات للمواطن

المبحث الثاني:متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تعد من أهم المظاهر الحكومة الإلكترونية والتي تربط المواطنين بمختلف الإدارات وتسهل عليهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت اقل و المسافة قصيرة ،

وخاصة أن حاجة المواطن في اغلب الأحيان تتطلب مراجعة العديد من الجهات الإدارية لقضاء حاجته وتنفيذ معاملة واحدة.

المطلب الأول: متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية

يحتاج مشروع الإدارة الالكترونية وتحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الالكترونية المتعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات، ليست ببسيطة بل تتطلب استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات من أهمها:⁹

أولاً: **المطلب السياسي:** ونقصد بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على توظيف وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، وذلك بتوفير كل الوسائل والجهد والمال والوقت والمراقبة والمتابعة المستمرة لنجاح العملية والتحول نحو الإدارة الالكترونية وإذا لم يتوفر هذا المطلب فان فكرة الإدارة الالكترونية تبقى فكرة خالية وحبر على ورق.

لذا لا بد للقيادات السياسية الالتزام لتبني مشروع الإدارة ما يلي:

- تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول نحو الإدارة الالكترونية.

- دعم رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحويل، والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات الموكلة إليهم لتنفيذ عملية التحول¹⁰، واعتباره هدف أساسي للجهاز.

ثانياً: التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول

ويتجلى فيما يلي:

- تطوير وثائق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول إلى الإدارة الالكترونية

- وضع خطة استراتيجية ووضع أولويات ومراحل تنفيذها وتوزيع المهام على المسؤولين للتنفيذ وفقاً للخطة الاستراتيجية والتنفيذية

- وضع إجراءات ومعايير محددة لتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمة وأسلوب تقديمها.

- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي لدعم الخدمات مميزة للعملاء خلال قنوات خدمة متعددة.

ثالثاً: البنية التحتية الالكترونية

لا بد من وجود مستوى مناسب من البنية الحية التي تتضمن شبكة اتصال حديثة عالية التدفق لنقل المعلومات بسرعة مع المحافظة على سلامة وسرية البيانات ، باعتبار شبكة الانترنت العصب الرئيسي للبنية الأساسية للإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى وجود كوادر بشرية مدربة من مهندسين ومحللين ، لمواكبة أي تطور يحدث في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.¹¹

رابعاً:المطلب التشريعي أو القانوني

لضمان جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد اطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية ن وإعداد قانون ينظم المعاملات الإلكترونية يتلاءم مع مشروع الإدارة الإلكترونية، وحمايتها من التغير في محتواها ، وتشريعات تنظم حماية المعلومات الخاصة وكيفية استخدامها من قبل الجهات التي

تحتفظ بمعلومات شخصية عن الأفراد، حيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من طرف الأشخاص المخولين

لذلك، ومع إعادة صياغة التشريعات الجنائية، وذلك لتوقيع العقوبات الرادعة لجرائم السرقة المعلوماتية والتخريب المتعمد، مع تنسيق وانسجام القوانين والتشريعات المرتبطة بنظم المعلومات مع نظام الإدارة الإلكترونية.

خامساً:الأمن المعلوماتي

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، وحفظ الأرشيف الإلكتروني من أولويات التحول إلى النظام الإلكتروني.

المطلب الثاني :مراحل الانتقال السليم للإدارة الإلكترونية

ليس من المعقول أن يتم تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة بل من الأفضل كغيرها من المشاريع وآليات التغيرات أن يتم تنفيذها بشكل مرحلي من ناحية التطبيق، ومن حيث المؤسسات التي سوف تتكفل بعملية التحول، فالتنفيذ المرحلي يساهم في فرض أكبر للنجاح، وذلك لتفادي أي مشاكل ومعالجتها .

لذا يقتضي وجود إدارة سليمة لتحول إلى إدارة إلكترونية وهذا يتطلب إصلاحاً إدارياً جذرياً للإدارة، ومن أهم عوامل نجاح هذا التحول هو الإصلاح الإداري أولاً ثم الإصلاح التشريعي ثانياً

أولاً:الإصلاح الإداري

نظام الإدارة الالكترونية يقتضي وجود موظفين من نوعية فنية متخصصة لتسيير البرامج الالكترونية ومبرمجين للنظم وفنيين للصيانة وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج و التعاملات والوثائق، وان يكونوا ذوي عقلية إدارية متفتحة ومتقبلة لهذا التحول ، ونظام الإدارة الالكترونية لن يلغي الموظفين بل يقلل من عددهم، مما يحدث تغيرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري و الفني للموظف العام، وذلك في عمليات اختيار الموظفين وتعيينهم في نظام الإدارة الالكترونية الجديد، مع استمرار العمل في دورات وبرامج تكوينية حقيقية بالنسبة للموظفين.¹² مما يؤدي هذا النظام الجديد على القضاء على المحسوبية والواسطة في الدول النامية ويراعي مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص والمساواة بين الأفراد في التقلد الوظائف

ثانيا: الإصلاح التشريعي.

إن التعبير عن الإرادة بالتوقيع في المجال الالكتروني يحتاج لتدخل تشريعي خاصة وإن قانون الإثبات في المواد المدنية و التجارية لا يتضمن ما يساعد على تبني موقف واضح في هذا المجال، لذا لا يستقيم تبني الإدارة الالكترونية كأسلوب لقيام الإدارة بعملها إلا من خلال تدخل تشريعي يحسم أمر التوقيع الالكتروني، باعتباره مدخل رئيسي لكل المعاملات الالكترونية في مجال القانون العام أو الخاص، لذ المشرع ملزم للإصدار عدد من تشريعات التي تمس تطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك أن الأسلوب الالكتروني يعني دخول الإدارة في معاملات مع الأفراد التي تكون أدواتها وسائل الاتصال الالكتروني ومن أهمها ما يلي.¹³

تجريم اقتحام المواقع الالكترونية وتخريبها

- تجريم انتهاك حق الخصوصية

- تجريم انتهاك سرية التوقيع الالكتروني

وقد صدر القانون المصري رقم 15 لسنة 2004 الذي ينظم التوقيع الالكتروني الذي نص "على ان التوقيع الالكتروني له نفس القيمة القانونية للتوقيع اليدوي و انه يتمتع بالحجية في الإثبات"¹⁴ و بذلك اعترف المشرع المصري للتوقيع الالكتروني بالشرعية القانونية، وأصبحت كل التصرفات القانونية الموقعة بتوقيع الالكتروني مشروعة و صحيحة.

المبحث الثالث: تجارب بعض الدول في تطبيق الادارة الالكترونية.

تعتمد بعض الدول المتقدمة و النامية على تكنولوجيا المعلومات للنهوض باقتصادها و مجتمعها ، حيث ترى أن العصر الحالي هو عصر المعلومات ، بحيث استعدت لمواجهة هذه التغيرات في جميع مؤسساتها الإدارية العامة و الخاصة منها، وقد كانت اليابان أول دولة تتجه هذا الاتجاه حيث أعدت

خطة وطنية للمعلوماتية عام 1972 و تلتها بعد ذلك عشرات الدول وسوف نتناول في هذا المبحث تجارب بعض الدول الغرب أولا وبعض تجارب الدول العربية

المطلب الأول: تجارب الدول المتقدمة تكنولوجيا.

تتميز الدول المتقدمة بالقدرة التكنولوجية الهائلة وارتفاع مستوى المعيشة مع تطبيق نظم سياسة تتميز بدرجة عالية من الديمقراطية والمشاركة بين كافة المواطنين في ادارة شؤون الدولة، وسوف نعرض اهم تجربتين في الدول المتقدمة تكنولوجيا أولا تجربة الولايات المتحدة الامريكية في تطبيق الادارة الالكترونية ثم تجربة المملكة البريطانية.

اولا: تجربة الادارة الالكترونية في الولايات الاميريكية.

في سنة 1992 وضعت الادارة الامريكية استراتيجية لجعل الادارة اذكى و اقل كلفة و فاعلية و اصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين ووضعت بنية التحتية واسس قانونية لتطبيق ادارة الكترونية ناجحة ، وقد تم التطبيق الفعلي للقوانين الخاصة بالادارة الالكترونية في سنة 2002 و ذلك في جميع الوكات و الوزارات او الهيئات العامة ن وبهذا تعد الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الادارة الالكترونية و قد احرزت تقدما كبيرا وواسعا كبيرا في هذا الميدان، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومة المحلية، ولضمان التطبيق السليم والجيد في مختلف مستويات لديها، فقد طبقت الحكومة قانونين ملزمين يفرضان استخدام الادارة الالكترونية هما قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون (كلنجر_ كوهين) المتضمن وضع الخجمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت .

ونذكر ايضا ان استراتيجية الادارة الالكترونية بالولايات المتحدة الامريكية تضم عدة مجالات اخرى نذكر مايلي¹⁵:

- تبسيط الاجراءات وتوزيع الخدمات بين المواطنين
- ازالة البيروقراطية والمحابة
- تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية
- تحقيق سرعة فائقة في انشطة الادارة ، وتخفيض تكاليف العمل الاداري .

و تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول اذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسوب الشخصي حوالي 70% تقريبا في حين ان 60% من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين الكترونيين

ثانيا: تجربة الادارة الالكترونية في بريطانيا

بدأ مشروع الادارة الالكترونية في بريطانيا عام 1999، وذلك باصدار وثيقة تهدف تحسين و تطوير الاجهزة الادارية ، وكيفية تقديم الخدمات الادارية للمواطن بايسر اجراءات وبدون تعقيدات ، وفي عام 2000 تم وضع استراتيجية للادارة الالكترونية ، وتم تكليف مكتب مفوض الالكتروني لمتابعة تنفيذ المشروع و تقديم الخدمات الالكترونية على الانترنت بنسبة 100% بحلول عام 2005، حيث اصبح المواطن يمكنه الحصول على الخدمة باكثر سهولة .

وقد تم تنفيذ البرنامج البريطاني للادارة الالكترونية في اطار بعض العناصر رات فيها اهمية قصوى لنجاح هذه التجربة وهي¹⁶.

-توفير تقنيات سهلة الاستخدام غير عالية التكاليف

-العمل على زيادة تقنيات استخدام الحواسيب و شبكات الحاسوب الضخمة، تقديم الخدمات في صورة مبسطة

-التوسع في استخدام نظام الرقم الوطني للمواطنين ،توفير النماذج و الاجراءات الادارية الكترونيا ، مع ارشادات بكيفية ملء النماذج

- حسن استخدام المعرفة لرفع كفاءة اداء الاجهزة الادارية

- نشر التكنولوجيا المعلومات

-الإدارة الالكترونية

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام

- أمن المعلومات و5 التشريعات و5 القوانين الخاصة بالمعلوماتية

- إعداد الكوادر الوطنية في تكنولوجيا المعلومات

ولقد انفقت دولة البريطانية خلال 4 أعوام ما يقارب 1,7 مليار جنيه استرليني على تنفيذ هذا البرنامج ، كما اتبعت سياسة اللامركزية في تطوير تكنولوجيا المعلومات مما ادى الى تطوير خدماتها ونجاح هذه التجربة .

المطلب الثاني: تجارب بعض الدول العربية.

تتجه اغلب الدول العربية حاليا نحو إنشاء و تطبيق الإدارة الالكترونية عبر الأجهزة التكنولوجية المتاحة التي بدأت تهيم على تصريف الأعمال كبديل عن أعداد كبيرة من الموظفين. للوصول إلى أفضل أداء إداري وتحسين الخدمات في انجاز الأعمال من الغايات المتوخاة التي تعمل لأجلها كل إدارة ناجحة فالاعتماد على الإدارة الالكترونية من موجبات العمل الإداري الناجح وسوف نذكر تجربتين

لدول العربية أولا تجربة الإمارات العربية المتحدة في هذا المجال ثم تجربة مصر في تطبيق الإدارة الإلكترونية .

أولاً: تجربة الإمارات العربية المتحدة في للإدارة الإلكترونية.

تعد دولة الإمارات¹⁷ من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ، حيث بدأ التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية وتطبيق معاييرها في 2001/11/12 وذلك بشكل شبيه متكامل ويعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية مشروعاً رائداً ومتقدماً خاصة في إدارة دبي التي كانت تسمى "قرية دبي الذكية" وبدأت الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي، بحيث كانت تقدم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت، وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدماً ملحوظاً في ميدان الإدارة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقاً لتقرير الأمم المتحدة الصادر في شهر فيفري 2012، حيث قفزت خلال فترة قصيرة من المرتبة 49 إلى المرتبة 28 عالمياً و بهذا تعتبر الأولى عربياً، حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت في الإمارات حوالي 21% من عدد السكان وهي نسبة كبيرة مقارنة مع الدول العربية الأخرى.

مما يشجع الإمارات على تعميم خدمات الإدارة الإلكترونية كمايلي.¹⁸

-استخدام هنية المواني وجمارك دبي للانترنت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار 24 ساعة، بما لا يقل عن 50% جهداً أو مالا.

-الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من طرف الحكومة بدبي للأعمال والافراد يتوقع لها ان تحقق وتوفر في التكلفة الادارية بما يوازي على الأقل 10%

ونستطيع تلخيص عوامل نجاح تجربة دبي الإلكترونية فيما يلي:

الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية

تغيير العقلليات الموظفين وتهيئتهم

تطوير وتبسيط الاجراءات والشراكة مع القطاع الخاص

تهيئة البنية التحتية الاساسية الملائمة لإنجاح المشروع

ثانياً: تجربة الإدارة الإلكترونية المصرية.

تم إعداد خطة وطنية لعدة مراحل على رأسها الإعلام وميكنة الإجراءات الحكومية ، والتي حدد لها ثماني سنوات تلا ذلك المرحلة الثالثة والتي ستمتد من عام 2006 الى 2010 والتي سيحصل كل مواطن فيها على الحاسوب على ما يريد بدون بذل أي جهد أو أي تنقل.

وضع مقر الخدمات الحكومية إلى تقديم مواقع عديدة ضمن شبكة الخدمات الحكومية ، حيث أشار تقرير شبكة الخدمات الحكومية Government on-Line لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار لمجلس الوزراء إلى وجود أكثر من 331 خدمة الآن تمثل الجزء الأول من مجموعة الخدمات الحكومية التي تصل إلى 1000 خدمة، ومن بين الخدمات المقدمة نذكر ما يلي¹⁹:

- خدمات النقل والاتصالات

- المعلومات، خدمة الكهرباء

- الطاقة، خدمة الصحة

-خدمات التموين والتجارة الداخلية

-خدمات المحلية

-خدمات الإسكان والتشييد

-خدمات دينية

- خدمات بيئة

-خدمات التعليم والبحوث والشباب

أن تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية يعد من الأشياء المهمة في عملية التحديث بحيث سينعكس على زيادة قدرة المجتمع على ابتكار التكنولوجيا وأساليب العلم وتكريس أنماط حياة حضارية.

الخاتمة:

ففي ظل حضارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت واقع معاش وطرحت امام الدول وبالأخص الحكومات الوطنية العديد من التحديات تتمثل في التحول الادارة بمفاهيمها وأساليبها الى المجال الالكتروني قصد تفعيل وتحسين الاداء الاداري والوصول الى الافضل عن طريق الادارة الالكترونية.

الادارة الالكترونية ليست البديل عن الادارة التقليدية ، بل تعتبر ادارة مكملتها ومساعدة على تحسين ادائها.بل يعملان معا وفي نفس الوقت لخدمة المواطن، مما يحقق التنسيق بين الادارات مع بعضهما البعض والانفتاح على العالم الخارجي، وتقلل الوقت وتقلل من هرمية المستويات الادارية.

أولاً:النتائج:

- تشمل الإدارة الإلكترونية التحول الذي يساعد المواطن في انجاز أعماله بدون جهد ولا تعب ، وتمثل

الإصلاح العمل الإداري وإدارة المعلومات، فهي كأداة لتحقيق الجودة والنوعية في التقديم الخدمة.

- ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية

- عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين بمفهوم وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

_ الإدارة الإلكترونية حل لمجموعة من المشاكل التي تعترض الإدارة التقليدية، وبالتالي الإدارة الإلكترونية فرصة لحل الخلل الذي تفشى فيها .

ثانيا : اقتراحات:

- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلائم مع استخدام التقنيات الحديثة و تطبيق اسلوب الإدارة الإلكترونية

توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة المعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني.

- ضرورة مراعاة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة و النامية.

_ ضرورة التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية الواحدات الإدارية او بين الحكومة ومحيطها الخارجي والبدء بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي ثم انتقال الى المستوى المركزي والتخطيط الجيد لهذا التحول

- وضع برامج ارشادية و تثقيفية للمواطنين و الموظفين لمفهوم الإدارة الإلكترونية وضرورة العمل بالإدارة الإلكترونية.

_ ضرورة انشاء قاعدة بيانات موسعة و شاملة لكافة المواطنين و المؤسسات الادارية ، بحيث تضم كافة البيانات المتعلقة بالمجتمع .

_ اعداد نظام فعال لضمان سرية البيانات الشرعية القانونية و المصادقية في اجراء المعاملات

_ ابقاء الخدمات التقليدية الى جانب الخدمات الإلكترونية .مع اعتماد انظمة الاسترجاع المعلومات بعد وقوع الكارثة .

الهوامش:

- 1-O'Brien A .james2000 introduction to information Systems,9th ed ,prined, irwin,mcgraw-hill,new york ,usa p31.
- 2-Daft l .richard ,2003 management,6th ed, practice , Thomson south-western usa p57.
- 3-voir synapse dossier administration électronique
- 4-voir wikipedia administration électronique.
- 5 - د/خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية سنة 2007 ص 21 الى 24.
- 6- /احمزة محمد ناجي خالد، الادارة الالكترونية، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الإلكترونية منشور على موقع الأستاذ حمزة محمد ناجي خالد ص 38.
- 7- د/خالد ممدوح ابراهيم، المرجع السابق، ص35.
- 8- د/ امل لطفي حسن جاب الله ، اثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الادارة القانونية، دراسة مقارنة ، دار الفكر الجامعي ، كلية الحقوق الاسكندرية ، الطبعة 2013 ، ص 79.
- 9- د/ عبد الفتاح مراد ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة 2007 ص 99.
- 10- عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، بيروت :دار الغرب الاسلامي 2006 ص 148.
- 11- د/امل لطفي حسن جاب الله، المرجع السابق، ص50.
- 12- د/سعد، غالب ياسين، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية ، الرياض :معهد الادارة العامة، مركز البحوث، 2005، ص270.
- 13- د/ امل لطفي حسن جاب الله، المرجع السابق ص67.
- 14- د/سعد، غالب ياسين ، المرجع السابق، ص 279.
- 15- ابوبكر محمدالهلوش، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق ، القاهرة مجموعة النيل العربية 2006 ص444.
- 16- د/محمد الطعامنة وطارق العلوش (2004) الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الادارية ، العدد390، ص60.
- 17- د/سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 282
- 18- د/سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 300
- 19- د/محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 160 و ص 161.