

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية الحقوق والعلوم السياسية

المؤتمر الدولي: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني
واقع-تحديات-آفاق
أيام (16-17)/2018/12

الاسم الكامل: سي يوسف قاسي

المهنة: أستاذ التعليم العالي

الدرجة العلمية: دكتوراه دولة

التخصص: حقوق

المؤسسة الجامعية: البويرة - كلية الحقوق والعلوم السياسية

العنوان الشخصي: البويرة - بلدية البويرة مركز

الهاتف المحمول: 0773589421

البريد الإلكتروني: siyoucefk@gmail.com

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمرفق العام الإلكتروني

عنوان المداخلة: الإدارة الإلكترونية: المفهوم والأهداف

الملخص

شهدت الإدارة تحولات وتطورات كبيرة نتيجة التقدم التقني في مجال الإعلام والاتصال، وأخذت الأعمال والنشاطات الإدارية تتجه بالتدريج من استخدام الطرق تقليدية إلى الاستعمال المتزايد للتكنولوجيا المتطورة غير الكمبيوتر والإنترنت، التي تساعد على تبسيط الإجراءات وتوفير في الوقت والجهد والتكاليف.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على أهم مفاهيم الإدارة الإلكترونية التي تتبنى الوسائل التكنولوجية الحديثة، وأهميتها، مع الإشارة إلى المصطلحات المشابهة كالحكومة الإلكترونية، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من أجل تنفيذ الوظائف الإدارية بسرعة عالية ودقة متناهية مع الاستغناء عن المعاملات الورقية وطول الإجراءات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - المرفق العام الإلكتروني - الإطار المفاهيمي - الأهداف.

RESUME

L'administration a connu des développements significatifs grâce aux progrès techniques dans le domaine de l'information et de la communication, ce qui a entraîné des changements majeurs dans la gestion des affaires et des activités administratives, qui sont passées progressivement des méthodes traditionnelles à l'utilisation croissante des technologies informatiques et Internet, et c'est ce qui

permet de rationaliser et de simplifier les procédures, et contribuer ainsi à économiser du temps, des efforts et des coûts.

Ce document vise à identifier les concepts de l'administration électronique les plus importants qui adoptent des moyens technologiques modernes, en se référant à des termes similaires tels que le gouvernement électronique, son importance et les objectifs qu'elle cherche à atteindre pour mettre en œuvre les fonctions administratives avec une rapidité et une précision optimales, en écartant les transactions sur papier et la durée excessive des procédures.

Mots clés : Administration électronique - service public électronique - cadre conceptuel - objectifs.

مقدمة

تعتمد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الوسائل التقنية الحديثة كأجهزة الكمبيوتر وشبكة الإنترنت بغية توفير الوقت والجهد والتكاليف لأداء مختلف الوظائف والأعمال الإدارية في مجال خدمات الأفراد والابتعاد عن مساوئ البيروقراطية والإجراءات المعقدة.

ونظرا للأهمية البالغة في تطبيق الإدارة للتكنولوجيا الإلكترونية في الميدان كتوجه إداري ضروري لعصرنة الإدارة، وكسبب من أسباب البقاء والاستمرار، فلا بد من البحث عن مفهوم الإدارة الإلكترونية، والإشارة إلى ما يشابهها من المصطلحات المتداخلة كالحكومة الإلكترونية، وقصد الإحاطة بهذا الموضوع، يمكن طرح التساؤلين التاليين:

- ما هي المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية في ظل التغيير الجذري الذي حدث في ممارسة الوظائف الإدارية

- ما هي الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها باستعمالها بتبنيها الوسائل التكنولوجية الحديثة

على هذا الأساس سنتطرق في هذه الورقة البحثية إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية في الفرع الأول، من خلال تعريفات الفقهاء للإدارة الإلكترونية، وكذا الفرق بينها وبين الحكومة الإلكترونية. وفي الفرع الثاني دراسة ومناقشة مختلف أهداف هذا النوع من الإدارة.

الفرع الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية تداخلا فيما بينه ومجموعة كبيرة من المرادفات، خاصة مصطلح الحكومة الإلكترونية، مما يستدعي تناول مدلولهما كما سيأتي.

أولاً: تعريف الفقه للإدارة الإلكترونية

اختلف الفقهاء في إيجاد تعريف جامع مانع للإدارة الإلكترونية، فتناولها كل واحد منهم من وجهة نظر معينة.

1 - تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة " (1).

2 - جاء في تعريف آخر أن الإدارة الإلكترونية هي " عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة

لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقا " (2).

(1) زرزار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن جامعة القادسية، العراق، مجلد 15، عدد 1، 2013، ص.30.

3 - جاء عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها " الاستعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال خصوصا الأترنت كوسيلة تسمح بوضع إدارة بأفضل نوعية " (3).

4 - عرفها جانب آخر من الأساتذة بأنها "استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها " (4).

فالإدارة الإلكترونية إذن تقوم علي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت في إنجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات وفق أطر تتسم بالتخطيط والدقة والسرعة.

ورغم أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكتروني، إلا أنه ليس مصطلحا تكنولوجيا فحسب، إلا أن العمل الإداري يبقى المقصود الأساسي من ورائه لتحقيق الخدمات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية المختلفة تحديد العلاقة بين الأفراد والمؤسسات، والمؤسسات فيما بينها (5).

على هذا الأساس تشمل الإدارة الإلكترونية جميع الأعمال والمهام الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة،

ثانيا: بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يرى بعض الفقهاء أن الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية مصطلحان مترادفان، بينما يرى البعض الآخر أنهما مختلفان.

يرى الكثير من الفقهاء أن هناك فرقا كبيرا بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وذلك تبعا لاختلافهم حول تعريف كلا المصطلحين.

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها " أحد المفاهيم التي تعتمد على استخدام تقنية اتصالات والمعلومات لاسيما الإنترنت للوصول إلى استخدام أمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان الجودة بهدف الوصول إلى تسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية. أو هي مجموعة الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة

للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد" (6).

وحسب بعض الباحثين فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية لا يتصف بالدقة، لأن المفهوم الواسع للحكومة يعني السلطات المعروفة في الدولة: التشريعية، والقضائية، والتنفيذية. أما المفهوم الضيق للحكومة، فيقصد به السلطة التنفيذية التي تمثلها الوزارات المختلفة التي تضع السياسة العامة للدولة وتجعلها موضع التنفيذ (7).

(2) علاء عبد الرزاق السالمي: نظم إدارة المعلومات، الناشر المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، الطبعة الثالثة 2013، ص.135.

(3) نقلا عن بوحنية قوي وعبد المجيد رمضان: الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، تصدر عن جامعة ديالي، العراق، مجلد 5، عدد 1، 2016، ص.5.

(4) حسين بن محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، المنعقد في الفترة من 1-4/11/2009، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص.5.

(5) حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص.8.

(6) عباس زبون عبيد العبودي: الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، تصدر عن جامعة ديالي، العراق، عدد 1، 2012، ص.88.

(7) داود عبد الرزاق الباز: الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2007، ص.74 و75؛ وانظر: أمل لطفي حسن جاب الله: أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دار الفك الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص.35.

إنما الأمر قاصر على قدرة القطاعات الحكومية المختلفة في توفير الخدمات المختلفة التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، وبسرعة متناهية ودقة فائقة، وبأقل جهد وتكلفة⁽⁸⁾.

ووفق هذا الرأي دائما، فإن المفهوم الأدق هو أنها إدارة عامة إلكترونية أو مرفق عام إلكتروني، تقوم فيها الإدارة باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة وتكنولوجيا الرقمية تحقق سرعة إنجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات العامة، وقضاء احتياجات المواطنين بما يحقق رضاهم. على هذا فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية تظهر أكثر دقة من مصطلح الحكومة الإلكترونية، فتكون الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية⁽⁹⁾.

وهناك من الفقهاء من يرى، بأن بالحكومة الإلكترونية، هي تلك الهيئات والمنظمات التي تطبق الوسائل الإلكترونية في الإدارة، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. "فمثلا لا توجد حكومة بغير إدارة، فأيا لا حكومة إلكترونية بغير إدارة إلكترونية"⁽¹⁰⁾، وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية المرحلة النهائية من مراحل استخدام الوسائل المعلوماتية في عمل الحكومة، فهي الإطار من أجل التطبيق الإلكتروني في المجال الإداري⁽¹¹⁾.

وهناك من يعتبر الإدارة الإلكترونية كالمظلة الكبرى التي تدخل تحتها تطبيقات مختلفة، مثل التجارة الإلكترونية (Commerce électronique)، والأعمال الإلكترونية (Affaires électroniques)، والحكومة الإلكترونية (Gouvernement électronique)، وبالتالي يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية أوسع معنى، إذ، حسب وجهة نظر هذا الاتجاه، لا حكومة إلكترونية بغير إدارة إلكترونية⁽¹²⁾.

ويرجع جانب من الفقه أن السبب في الخلط بين مفهوم الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية إلى الترجمة الحرفية لمصطلح (E-gouvernement) أو (E-government) عند ترجمته للعربية من اللغات كالفرنسية أو الإنجليزية. وكان من الأفضل البحث عن روح الاصطلاح بما يبعد اللبس في مجتمعنا العربية ليكون المصطلح هو الإدارة الإلكترونية (Administration électronique)، وبالإنجليزية (E-management)⁽¹³⁾.

يلخص د/ زرزار علاقة مصطلح الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية كما يلي:

⁽⁸⁾ محمد الصيرفي: الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني، 2007، ص. 238؛ وانظر: أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص. 35.

⁽⁹⁾ السيد أحمد محمد مرجان: دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة، بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي بالإمارات العربية المتحدة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2006، ص. 70؛ فريجة محمد هشام: ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الخليجي، تصدر عن جامعة البصرة - العراق، مجلد 32، عدد 28، 2016، ص. 84؛ وانظر: عبد الرحمن سعد القرني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية ف الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص. 8.

⁽¹⁰⁾ محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بدين)، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص. 51.

⁽¹¹⁾ علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دا وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية 2009، ص. 33؛ وانظر: حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص. 15.

⁽¹²⁾ فريجة محمد هشام، مرجع سابق، ص. 83؛ وانظر: شائع بن سعد مبارك القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006، ص. 9.

⁽¹³⁾ حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص. 13؛ فريجة محمد هشام، مرجع سابق، ص. 85.

" يرتبط مصطلح الحكومة الإلكترونية في ذهن القارئ بالعمل السياسي وهذا لا يتفق وشمولية المصطلح، فالتعبير بكلمة حكومة تعبير محدود لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص، والعلاقة لا تكون مع جميع الأشخاص وإنما مع مؤسسات وهيئات محدودة ومعلومة⁽¹⁴⁾.

وعلى هذا الأساس يحذ الكثير من الفقهاء أن يكون المصطلح الذي يجب الأخذ به هو الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك من يري غير ذلك⁽¹⁵⁾ من وجوب استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية، لكونه هو الشائع والسائد من حيث الاستعمال، ومن باب توحيد المصطلحات القانونية على مستوى العالم⁽¹⁶⁾.

ثالثاً: ملامح الإدارة الإلكترونية

يمكن استخراج ملامح الإدارة الإلكترونية من خلال المفاهيم السابقة والتي تتمثل فيما يلي⁽¹⁷⁾:

1 - اتباع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها كوسائل أساسية في يد المرفق العام لتحقيق وظائف الإدارة، مع استعمال شبكة الأنترنت والكمبيوتر في جميع النشاطات والأعمال الإدارية، مما سينتج عنه تقليل التعامل بالطرق التقليدية والتعامل بالبرامج الإلكترونية الحديثة.

2 - تبسيط الإجراءات وخطوات العمل وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور وتحسينها دوماً، وهذا بلا شك سيخفف من الأعباء البيروقراطية والروتينية الثقيلة عن الموظفين.

3 - تفعيل النشاطات الإدارية بالوسائل الإلكترونية بين مختلف الإدارات والوزارات بما يؤدي إلى تحقيق السرعة والسهولة والمرونة في التعاملات بين الأجهزة الإدارية المختلفة.

4 - اتباع طرق وتعاملات موحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والأجهزة المختلفة.

5 - تخفيض التكاليف المتعلقة بتوفير الخدمات المقدمة للمواطنين والدولة بأقل وقت وجهد مع الحفاظ على الجودة المطلوبة للخدمات وتطويرها بما ينال رضا الجمهور،

6 - تحسين أداء الأعمال الإدارية بالاعتماد على الشفافية والابتعاد عن الفساد، والمحاباة، والمحسوبية في تقديم الخدمات.

الفرع الثاني

أهداف الإدارة الإلكترونية

من التعريفات السابقة للإدارة الإلكترونية يتضح لنا أن الفقهاء لم يختلفوا أنها تهدف أساساً إلى تلبية حاجيات المواطنين والدولة، وذلك بتحسين الخدمات العمومية بأقل تكلفة، وبأفضل سرعة وأعلى جودة، وبالنتيجة تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدد من الأهداف، وهي تمثل أهم الفروق بينها وبين الإدارة التقليدية

ويمكن ذكر أهم هذه الفروق فيما يلي⁽¹⁸⁾:

⁽¹⁴⁾ زرزار العياشي، مرجع سابق، ص.31.

⁽¹⁵⁾ هشام عبد السيد الصافي محمد: النظام القانوني لتعاقد الإدارة إلكترونياً، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية - دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر - الإمارات، ص.31.

⁽¹⁶⁾ حازم صلاح الدين عبد الله: تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013، ص.56 و57.

⁽¹⁷⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص.105 وما بعدها؛ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص.251؛ حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص.7؛ أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص.38؛ هشام عبد السيد الصافي محمد، مرجع سابق، ص.31 و32.

1 - الحفظ: يتم تخزين المعلومات والبيانات في الإدارة الإلكترونية بصورة إلكترونية على وسائل تقنية، وتسجيلها في أجهزة الكمبيوتر، مما لا يعرضها للتلف ولا للضياع مع إمكانية تصحيح الأخطاء الواردة بسرعة، ونشر المعاملات والمعلومات لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والرجوع إليها في أي وقت كان⁽¹⁹⁾.

2 - الابتعاد عن نظام الأرشفة الورقي: أن استبدال أرشفة المخزن بالطرق التقليدية بنظام أرشفة إلكتروني يجعل الباحث عن المعلومة يحصل عليها في ثواني، هذا بالإضافة إلى المرونة التي يحققها في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة وفي أي وقت⁽²⁰⁾.

3 - تخفيض التكاليف: إن الإدارة الإلكترونية لا تحتاج عند تخزين الملفات إلى أماكن عديدة وكبيرة، بالإضافة إلى توفيرها لنفقات إنشاء أماكن تقديم الخدمات التقليدية، ويمكن التواصل مع جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت، للحصول على خدمات التي يستطيع أن تصل إليه عن بعد وهو في منزله. كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تقليص في عدد العمال والموظفين مما يحقق تخفيض في تكاليف الأداء⁽²¹⁾.

4 - الحماية: لاشك أنه مع تطور الثروة التقنية في مجال المعلومات والاتصالات الرقمية، ازدهرت معها أساليب خرق منظومات الحواسيب بهدف تدمير الملفات والمعاملات أو أعمال القرصنة، الشيء الذي يؤدي لا محالة إلى انعدام الأمن المعلوماتي إذا لم يتم توفير المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية بهدف حماية الأجهزة من الجرائم الإلكترونية التي يمكن أن يقترفها المجرم المعلوماتي⁽²²⁾.

على كل، يتوفر للإدارة الإلكترونية برامج تقنية تهدف إلى تأمين وحماية إلكترونية، تضمن عدم الدخول إلى الحاسوب والتلاعب في البيانات والمعلومات بالحذف والإضافة.

5 - التوثيق والضبط: تسمح الإدارة الإلكترونية من تسجيل تاريخ وتوقيت المعاملات التي تتم من خلالها بالساعة والثانية مما يعطي لتلك التعاملات التي تقوم بها الإدارات أعلى مستوى من الدقة والثقة⁽²³⁾.

6 - تبسيط الإجراءات: تساعد الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات والتقليل منها، دون لقاء مباشر بين طالب المعلومة أو الخدمة ومقدمها، بل يمكن أن يتم تقديم الخدمة أو المعلومة من خلال تزويد أجهزة جهة الإدارة ببرامج معينة، مما يحقق مبدأ الشفافية في التعاملات، والتخلص من البيروقراطية والروتين، وهذا ما يزيد من رضا المتعاملين بالعاملين فيها⁽²⁴⁾.

ومثل ما يستطيع الحصول عليه المواطن من خدمات الإدارة الإلكترونية: بطاقات الدفع الإلكترونية، بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر، رخصة قيادة السيارات، وغيرها من الوثائق.

لفيزا كارد على عكس الإدارة التقليدية، بل وتتميز الإدارة الإلكترونية بالتفاعل السريع مع المتعاملين معها فتستطيع استقبال آلاف الطلبات والرد عليها جميعا في وقت واحد وبسرعة

⁽¹⁸⁾ أبو سريع أحمد عبد الرحمن: الإدارة الإلكترونية، ماهيتها وتطبيقاتها في وزارة الداخلية، بحث منشور بمجلة بحوث الشرطة، المجلد رقم 30، الصادر في يوليو 2006، ص.402 وما بعدها؛ وانظر: حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص.8 وما بعدها؛ سميرة مطر المسعودي، مرجع سابق، ص.24 و25؛ حازم صلاح الدين عبد الله، مرجع سابق، ص.67 وما بعدها.

⁽¹⁹⁾ عباس زبون عبيد العبودي، مرجع سابق، ص.87.

⁽²⁰⁾ هشام عبد السيد الصافي محمد، مرجع سابق، ص.33.

⁽²¹⁾ مسير إبراهيم أحمد وهدي عبد الرحيم حسين: اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية، مؤشر مقترح، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد 30، عدد90، 2008، ص.13.

⁽²²⁾ فريجة محمد هشام، مرجع سابق، ص.81 و90؛ بوخنية قوي وعبد المجيد رمضان، مرجع سابق، ص.8.

⁽²³⁾ هشام عبد السيد الصافي محمد، مرجع سابق، ص.34.

⁽²⁴⁾ مسير إبراهيم أحمد وهدي عبد الرحيم حسين، مرجع سابق، ص.13.

فائقة مع توافر سرعة التواصل بين الموظفين ورؤسائهم وهو ما لا يمكن أن يتوافر مع الإدارة التقليدية.

7 - الدقة والسرعة في تقديم الخدمات: تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال الترابط الإلكتروني طوال العام دون أي إجازات وعلى مدار الساعة بسرعة عالية ودقة كبيرة، مما يوفر الوقت والجهد والمال⁽²⁵⁾، وهو ما لا نجده في الإدارة التقليدية بهذه المميزات.

8 - القدرة على التخطيط: نظرا لسهولة إمكانية الربط بين الأجهزة الإدارية المختلفة في الدولة، وسهولة الحصول على المعلومات واسترجاعها يسمح للإدارة الإلكترونية إمكانية التخطيط السليم.

9 - مبدأ الجودة في الأداء: إن من أهداف الإدارة الإلكترونية تحسين وتطوير الأداء المتميز وتقديم الخدمات المتفوقة وإتمام الأعمال بشكل جيد وصحيح وفي الأوقات المناسبة وفي أسرع وقت ممكن⁽²⁶⁾.

وهذه الملامح تمثل سمات ومميزات الإدارة الإلكترونية في تطبيقها للوسائل التقنية، وتعتمد على المؤتمرات الإلكترونية (Vidéo-conférences)، وإدارة بلا طوابير ولا جمود، ولا تحديد للوقت، حيث إن تقديم الخدمة مستمر طوال اليوم وكل أيام السنة⁽²⁷⁾.

إن أهداف الإدارة الإلكترونية تظهر أكثر من خلال ما يميزها عن الإدارة التقليدية، وذلك ما يبينه الجدول التالي المتعلق بأبرز الفوارق بين الإدارتين⁽²⁸⁾:

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الميزة	تعرض المعاملات الورقية للتلغف مع مرور الوقت.	النظام لإلكتروني في مآمن من التلغف والتقادوم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني.
الحفظ	احتمال ضياع المعاملات وأوراق مهمة.	صعوبة فقدان أية بيانات أو معاملات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية.
الضياع	صعوبة الاسترجاع.	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أي معاملة.
الاسترجاع	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين أو المعلومات سلفا.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة
المكان	تتأثر بالعامل البشري.	تضمن برامج الحماية عدم التلاعب

⁽²⁵⁾ فريجة محمد هشام، مرجع سابق، ص.92.

⁽²⁶⁾ كلثم محمد الكبيسي، مرجع سابق، ص.41.

⁽²⁷⁾ عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ص.39؛ إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة وإدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2006، ص.22.

⁽²⁸⁾ المصدر: حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق.

بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة.		
البرامج التقنية تسجل أي إجراء يتم بالساعة والدقيقة والثانية.	تتأثر بالعامل البشري	الحماية
يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض.	ضرورة التعامل مع الموظف وجها لوجه.	التوثيق والضبط
لقاء افتراضي، يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط.	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين.	الإجراءات
تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير، وإرسال رسائل لعدد كبير.	تحتاج إلى أيام وأشهر.	طبيعة اللقاء
تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها.	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	التفاعل
تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا.	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	السرعة
سهولة إنجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة.	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	مدة الخدمة
تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها.	لا يتوافر لها إمكانيات الاستفادة من الموارد المعلوماتية.	المهام

الخاتمة

تهدف إلى تحسين أداء خدمة المرفق العام وذلك بتحويلها إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقاتها الرقمية وأجهزة الحاسوب والإنترنت، وذلك من أجل تحقيق السرعة وريح الوقت والدقة في أداء الوظائف الإدارية المختلفة.

من هذا المنطلق أصبح التوجه نحو هذا النوع من الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لبقاء الإدارة في أفي خدمة الدولة والمواطن بطريقة تؤدي إلى القيام بأعمالها على نحو يؤدي إلى القضاء على رواسب البيروقراطية والروتين، ويؤدي إلى توفير السرعة والدقة في أداء المهام والمعاملات والخدمات.

مما تقدم وفي ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة وضع برامج تكوين وتدريب للموظفين لكسب المهارات التقنية اللازمة في مجال المعلوماتية وتكنولوجيا الكمبيوتر والإنترنت، لأن عدم تمكين الموظف من ذلك يعتبر من أبرز المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

- سن قوانين وأنظمة وتطويرها لتتلاءم مع التعاملات الإلكترونية التي تستلزمها الإدارة الإلكترونية، وسد الفراغ التشريعي السائد في الميدان.

- توفير المتطلبات الفنية والتقنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مختلف الوظائف الإدارية.