



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ميدان: علوم اقتصادية، التسيير وعلوم تجارية

المرجع...../2015

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: مالية

مذكرة بعنوان:

الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميله

مذكرة مكمله لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل م د) تخصص "مالية"

اشراف الاستاذ :

بوالريحان فاروق

اعداد الطلبة :

➤ بلميلي ابراهيم

➤ بن جدو ابراهيم

➤ شلغلوغ فريد

السنة الجامعية: 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي الغالية حفظها الله ورعاها

إلى الولد الكريم حفظه الله

إلى كل أفراد أسرتي دون استثناء

إلى كل أصدقائي وزملائي دون استثناء

إلى كل من يعرفني من قريب ومن بعيد

وفي الأخير أنتم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف فاروق بوالريحان على كل

المجهودات التي بذلها معنا والتوجيهات التي أمدنا بها....

إبراهيم بلميلي

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، أما بعد...
أهدي هذا العمل المتواضع الى :

من أضاعت دربي وقرة عيني الى أمي حفظها الله ورعاها وأطال في
عمرها والتي طالما كانت سنداً لي طيلة مساري الدراسي...
الى أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه...

إلى جميع أفراد العائلة بدون استثناء و خاصة أولاد اخي روان وأسامة، إلى
أبناء أختي علاء ودعاء...

إلى كل الأصدقاء والأحبة والزملاء وخاصة زملائي في الجامعة: أسامة
لعواسنة، بوجمعة دربال، عبد الحق رياحي، بن ناصر يوسف، فيصل صيفون،
جبار محمد، ميزان سيف الدين، قندوز إلياس، أمين بن فريح، مهدي جيلالي زين
العابدين، مولة موسى، فاتح سوايح، سمارة عبد الرؤوف...

وفي الأخير كل الشكر والتقدير لكل من ساهم في هذا العمل وخاصة الأستاذ
المشرف فاروق بو الريحان الذي كان لنا سنداً وقوة...

إبراهيم بن جنو

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الى معلم البشرية رسول الله صلى الله عليه وسلم والى من أغلى

في الكون أمي وأبي

جزاهما الله عني خير الجزاء

الى عمتي وأعمامي – إلى اخوالي وخالاتي

الى عوني وسندي حبا واعتزازا أصدقائي خاصة أصدقائي في الجامعة

عبد الحق، الياس، امين، سيف الدين، مهدي، موسى، محمد، يوسف،

بشير، حسين، كمال، اسامة، عزيز، خالد، جمال، رؤوف، بوجمعة،

فاتح وآخرون...

وتقديرًا ووفاء الى اخوتي و أولادهم

الى كل من يعرفني ويحبني

الى كل قائد تربوي يسعى لتفعيل تقنيات العصر والتطوير

ولا ننسى من كان قدوة لنا في هذا العمل

الأستاذ بوالريحان فاروق

فريد شلغلوغ

المحتويات

الصفحة	العنوان
I	البسمة
II	الإهداء
V	فهرس المحتويات
V III	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
أ،ب،ج،د،هـ،و	المقدمة العامة
01	الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الاول: التعرف على الإدارة الإلكترونية
05	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
08	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية
09	المبحث الثاني: مستلزمات الإدارة الإلكترونية
09	المطلب الأول: عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية
13	المبحث الثالث: لماذا التحول الى الإدارة الإلكترونية؟
13	المطلب الأول: اسباب ومبررات التحول الى الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
17	المطلب الثالث: أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية
19	المبحث الرابع: تقييم الإدارة الإلكترونية

19	المطلب الأول: مزايا وإيجابيات الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثاني: عيوب وسلبيات الإدارة الإلكترونية
22	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية
25	خلاصة الفصل الأول
26	الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تجارب سابقة في الإدارة الإلكترونية (تجربة بعض الدول في الحكومة الإلكترونية)
28	المطلب الأول: التجربة الأمريكية
33	المطلب الثاني: التجارب العربية
44	المطلب الثالث: التجارب الأوروبية
51	المبحث الثاني: الشبكات في الإدارة الإلكترونية
51	المطلب الأول: شبكة الانترنت والإدارة الإلكترونية
53	المطلب الثاني: شبكة المنظمة الداخلية (الانترانت)
55	المطلب الثالث: شبكة المنظمة الخارجية (الاكسترانت)
57	المبحث الثالث: أمن الإدارة الإلكترونية
58	المطلب الأول: امنية المعلومات
60	المطلب الثاني: امنية البيانات
62	المطلب الثالث: التهديدات الامنية التي يتعرض لها امن المعلومات في الإدارة الإلكترونية
67	خلاصة الفصل الثاني
68	الفصل الثالث: دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله

69	تمهيد
70	المبحث الأول: مدخل لتقديم المؤسسة محل الدراسة
70	المطلب الأول: الماهية والنشأة والتطور
71	المطلب الثاني: مهام المركز الجامعي
71	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي
73	المبحث الثاني: الاستبيان ومجال الدراسة
73	المطلب الأول: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان
75	المطلب الثاني: ادوات الدراسة
75	المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة
82	المبحث الثالث: عرض وتحليل اجابات افراد العينة
82	المطلب الأول: تحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثاني
83	المطلب الثاني: تحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثالث
85	المطلب الثالث: تحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الرابع
86	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
88	خلاصة الفصل الثالث
89	الخاتمة
91	قائمة المراجع
93	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	اول عشر دول اشترك الكتروني في العالم لعام 2008	31
02	تطور مستخدمي الانترنت من 2000-2008	33
03	استخدام الانترنت والنمو السكاني في فرنسا	48
04	المزايا التي تقدمها الانترنت للشركات التي تريد التحول من حلولها التقليدية للأعمال	55
05	مقارنة بين شبكات الانترنت،الانترانت،الاكسترانت	57
06	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	75
07	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	76
08	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	78
09	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	79
10	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	80
11	توزيع عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب	81
12	نسبة اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثاني	82
13	نسبة اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثالث	84
14	نسبة اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الرابع	85

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	التطور نحو الادارة الالكترونية	04
02	عناصر الادارة الالكترونية	09
03	المتطلبات الستة للإدارة الالكترونية	10
04	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي	72
05	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	76
06	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	77
07	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	78
08	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	79
09	توزيع عينة الدراسة حسب عد سنوات الخبرة	80
10	توزيع عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب	81

ان السمة الأساسية التي يتسم بها عصرنا الحالي هي التغير السريع والمستمر في شتى المجالات اقتصاديا وسياسيا وثقافيا....، ولعل أبرز هذه التغيرات هي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فأصبحنا نعيش في عصر يعرف بعصر السرعة أو عصر المعلوماتية، هذه الأخيرة عرفت نقلة نوعية في السنوات الماضية بسبب انتشار الأنترنت وكثرة استعمالاتها التي فاقت احتياجات الأفراد إليها، ومع هذا كله سارعت الدول بكل مستوياتها الى تطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر والتحول الى ما يسمى بمجتمع المعرفة فتطورت فكرة توظيف المعلومات في الادارة بحيث اعتمدت عليها المؤسسات والمنظمات وقامت بتطبيقها على أرض الواقع في سبيل زيادة كفاءتها وفاعليتها بالإضافة الى سعيها لملاحقة التطورات الجارية والحصول على مركز تنافس متقدم في الأسواق المحلية والعالمية ولهذا ظهر ما يسمى بالأعمال الالكترونية بشكل عام والادارة الالكترونية بشكل خاص.

فالإدارة تتطور كعلم وكمارسة بشكل ملحوظ مع مرور الزمن وتماشيا مع المتغيرات الحاصلة، فهي تعد علما متحركا وديناميكيا يصعب التنبؤ بحركته، كما وتطورت الادارة مع تطور التكنولوجيا بمفهومها الشامل ولهذا فان عددا كبيرا من العمليات والأنشطة والوظائف الادارية قد ادخلت التقنية الالكترونية في ممارساتها واجراءاتها مما أدى بها للوصول الى مرحلة الادارة الالكترونية.

الاشكالية: التساؤل الرئيسي

ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

الاسئلة الفرعية:

1. هل تتوفر المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟
2. هل تتوفر الامكانيات البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟
3. هل تتوفر المتطلبات الامنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟

الفرضيات:

1. نعم تتوفر المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.
2. نعم تتوفر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.
3. نعم تتوفر المتطلبات الامنية اللازمة لتطبيق الاجارة الالكترونية.

أهداف البحث:

1. التعرف على ما إذا كان هناك تقبل للإدارة الإلكترونية.
2. تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية.
3. معرفة مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أهمية البحث:

تتمثل الأهمية النظرية في حيوية موضوع الدراسة والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية لكونها موضوع جديد وحيوي ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم. ومن الناحية العلمية فإن أهمية الدراسة تنبثق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الاداء ورفع كفاءة العاملين ونتاجيتهم وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، كما نأمل أن تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى رصيد المعرفة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المنهج المستخدم:

من اجل اتمام الدراسة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي ،وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية وموضوعية للوصول الى نتائج سليمة ،ولقد تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة ،وتمت المعالجة الاحصائية المناسبة عن طريق تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS حيث تم استخدام اساليب احصائية وهي التكرارات والنسب المئوية.

حدود الدراسة:

— الحدود المكانية: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله.

الحدود الزمانية: 2014\2015

الحدود الموضوعية: اقتصرَت هذه الدراسة على دراسة الإدارة الإلكترونية من حيث نظريتها ومن حيث تطبيقها.

أسباب اختيار الموضوع: من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر ما يلي:

الإدارة الإلكترونية من أهم المواضيع التي اهتمت بها الدراسات في الدول المتقدمة.

محاولة التعرف على مدى استخدام الإدارة الإلكترونية في النظم الاقتصادية

الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى

اطروحة دكتوراه مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير من اعداد الباحث عبده نعمان الشريف 2009 م (بعنوان : الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات).

تهدف الأطروحة إلى دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية، وبيان المفهوم العام لها، والوقوف على دور الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية جديدة تساعد على إعادة النظر في دور الدولة ووظائف مؤسساتها وهيئاتها وهيكلها، وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل، ودراسة تأثير الأعمال الإلكترونية على الأعمال التقليدية للنظام الإداري للدولة ودراسة التحديات والأخطار التي تواجه تطبيقها على أرض الواقع سواء كانت تحديات حاضرة أم مستقبلية، وتم وضع استراتيجية ومنهجية من قبل الباحث لتطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن تطبيقها في أي دولة في العالم، وتم إسقاط الدراسة والاستراتيجية والمنهجية على واقع التطبيق في دول مجلس التعاون الخليجي، كدراسة حالة للوصول إلى صورة لما ستحدثه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية من تغييرات على الإدارة في دول مجلس التعاون، بهدف الوصول لفهم واقع الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي، وتم الخروج بكثير من النتائج الخاصة بالدراسة أهمها النتيجة العامة وهي " :أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير، تعمل على إعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها بشكل فاعل، كما أنه من السهل التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول بشكل عام، وفي دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص في الحاضر والمستقبل، بصورة تحقق النجاح والاستمرار للمشروع إذا ما توافرت الإرادة السياسية لدى القادة، والتشريعات والقوانين، والدعم المادي والتقني للمشروع"

الدراسة الثانية:

أطروحة ماجستير مقدمة من الباحث /حمادي مختار، في كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 2007 بإشكالية مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على زيادة فاعلية تسيير المرفق العام منطلقاً من فرضية أن للإدارة الالكترونية تأثيراً كبيراً على سير المرفق العام، 2006 وكانت الدراسة نظرية - مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، وركز على دراسة تجربة دبي بين عامي 2001 وتوصل إلى أن الإبقاء على الإجراءات التقليدية يقوض مفهوم الإدارة الالكترونية، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية للحكومة سوف يساعد الحكومة على إعادة ثقة المتعاملين بها، ويطرح الباحث ضرورة وضع إستراتيجية جيدة حتى لا تسبب الحكومة الإلكترونية في حال فشلها في إحباط المواطن وإحداث أضرار وخسائر كبيرة.

الدراسة الثالثة:

دراسة بنلوب 1990 وعنوانها "دراسة حالة استخدام تطبيقات أنظمة الحاسب الآلي في الوظائف الإدارية التربوية في مدرستين"

وكانت قد هدفت إلى دراسة حالة استخدام تطبيقات أنظمة الحاسب الآلي في الوظائف الإدارية التربوية في مدرستين في ولاية كاليفورنيا الجنوبية بالولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم المنهج الوصفي الوثائقي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: -إن المديرين يستخدمون الحاسب الآلي في الأعمال التي تتعلق بالطلاب في الحضور والتسجيل وجداول الحصص، ودرجات الاختبارات، وفي الأعمال الإدارية التي تتمثل في قوائم الجرد والامتلاك، والنقل، وخدمات التغذية، والإرشاد والإعلام، والمكتبة، وكتابة التقارير، وفي مجال الأعمال التي تتعلق بالنواحي المالية متمثلة في عمل الميزانية، وجداول المرتبات والشراء. -كما بينت الدراسة بأنه يوجد في كلتا المدرستين بريد إلكتروني يستخدم بطريقة شاملة في إنجاز التعيينات وإرسال الرسائل.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها قد تناولت استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس، وإن كانت قد اختلفت عنها في مكان التطبيق.

الدراسة الرابعة:

دراسة بازو Basu 2004 والتي جاءت بعنوان مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الإلكترونية، ومقارنتها بالدول المتطورة، والتعرف على العوامل التي تعيق تطبيقها وقد هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الإلكترونية، ومقارنة

ذلك مع الدول المتقدمة، والتعرف على العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية استخدم المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والمنهج المقارن. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، فهي إما في مرحلة الظهور أو النشوء أو الانتشار، وأن من الأسباب التي أدت إلى تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الإلكترونية الافتقار إلى التعاون الدولي، وأن الدول المتقدمة مثل أوروبا الإلكترونية قد أظهرت تطبيقاً فعالاً للحكومة الإلكترونية نتيجة للتعهد السياسي لقادة أوروبا لتعزيز تطبيق الحكومة الإلكترونية. كما بينت الدراسة أن من العوامل التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية:

- الدعم غير الكافي من القيادة العليا.
- ضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- عدم تأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع متطلبات العمل في ظل الحكومة الإلكترونية.
- ضعف الاستعداد والمقدرة على الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات والتكاليف المرتبطة بها.
- محدودية البرمجيات.
- عدم وجود استعداد تشريعي وقانوني لحماية أمن المعلومات المنتجة والمخزنة والمنقولة.
- الاتصالات الإلكترونية في الدول النامية عرضة للهجوم على السرية والخصوصية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من الملاحظ أن الدراسات السابقة كلها تدور في مجال استخدام الإدارة الإلكترونية ومكوناتها المختلفة من الحاسب الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والشبكة العالمية (الإنترنت) وأنظمة المعلومات المحوسبة، وكلها تتفق مع هذه الدراسة الحالية من حيث موضوع الدراسة "الإدارة الإلكترونية".

-تناولت دراسات المجموعة الأولى الدراسات العلمية التي طبقت داخل بلدان الخليج

-تناولت دراسات المجموعة الثانية، الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية التي طبقت داخل الوطن العربي.

-وتناولت دراسات المجموعة الثالثة والمجموعة الرابعة، الدراسات التي طبقت في الدول الأجنبية.

أبرز نتائج وتوجهات الدراسات السابقة، وتتمثل فيما يلي:

- التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير المنظمات.

- ضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية؛ كونها متطلب عصر المعلوماتية.
- عرض بعض المعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية.
- تدل الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها على أهمية موضوع الدراسة الحالية.

مجالات تفرد الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية؛ إلا أن الدراسة الحالية تتفرد بالمحاولات التالية:
- التركيز على تحديد الصعوبات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية.
 - الاهتمام بالكشف عن الصعوبات في المرحلة الثانوية كونها أعلى مراحل التعليم العام.
 - السعي لتحديد الصعوبات من وجهة نظر ممارسي ومنفذي الإدارة المدرسية وهما مدير المدرسة ووكيلها.

الفصل الأول:

أساسيات

حول الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

يتميز هذا العصر بتغيرات سريعة، تتمثل في سرعة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة. فهو عصر الاختراعات والابتكارات في جميع المجالات وهو عصر الانفجار المعرفي والسكاني، وعصر التنافس بين مختلف دول العالم المتقدمة علمياً وصناعياً وتقنياً.

ونتيجة للتغيرات المتسارعة فان دول العالم الثالث تواجه عدد من التحديات من أهمها تدريب وتنمية القوى العاملة، وزيادة الانفتاح الاقتصادي وما يتبعها من مشكلات وما تتطلبه من مهارات وخبرات وزيادة للطلب الاجتماعي على التعليم العالي، الأمر الذي يسبب ضغوطاً على مؤسسات التعليم العالي التقليدي، ولمواكبة التطور التقني، ينبغي الاهتمام بالتدريب والتعليم عن بُعد باستخدام الإدارة الإلكترونية. خاصة وأن عدد سكان العالم قد ازداد من 2.5 بليون نسمة عام 2000م، ويتوقع أن يعيش طفل اليوم في عالم يصل تعداداه إلى 12 بليون نسمة عندما يصل عمره إلى السبعين.

وفي ظل التحديات المادية والمعنوية ولمواكبة التقدم العلمي والتقني البديل المناسب هو نظام التعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية عن طريق استخدام الحاسب الآلي والإنترنت والبريد الإلكتروني وتبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً. فالإدارة الإلكترونية والوسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة .

وسنحاول التطرق في هذا الفصل الأول الى المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية والتطور التاريخي لها الى جانب العناصر التي تشملها الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها كما سنكتشف أسباب التحول الى الإدارة الإلكترونية واهداف هذه الإدارة التي تعد حديثة النشأة كما سنتعرف على فوائد واهمية الإدارة الإلكترونية ومختلف الصعوبات التي تواجه تطبيق هذه الإدارة بشكل مثالي.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الادارة الالكترونية حجر الزاوية في نجاح العمل الاداري ومتى كان كل من المدير و المسؤولين حريصين على الابتكار والتطوير كلما كانت الادارة الالكترونية متميزة وهي تمثل المستوى التنفيذي للإدارة من حيث مسؤوليتها عن تنفيذ سياسات واهداف الادارة العليا.

وتزيد مسؤولية الادارة الالكترونية في العصر الحديث عصر التكنولوجيا والمعلومات لمواكبة التقدم التقني في استخدام وسائل الادارة الالكترونية لتطوير ادائها وسنتناول في هذا المبحث النقاط التالية:

- التعرف على الادارة الالكترونية.
- خصائص الادارة الالكترونية.
- الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: التعرف على الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

يعتقد البعض ان الإدارة الإلكترونية ظهرت مع ظهور الأنترنت منتصف التسعينات من القرن العشرين والواقع انها بدأت قبل لذلك مع ظهور أنظمة المكاتب والرقابة الرقمية بالحاسب والتصميم والتصنيع باستخدام الحاسوب وغيرها من الأجهزة والتي مثلت نماذج لإحلال الأنظمة الآلية والإلكترونية والحاسب في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استنادا الى برمجة مسبقة.

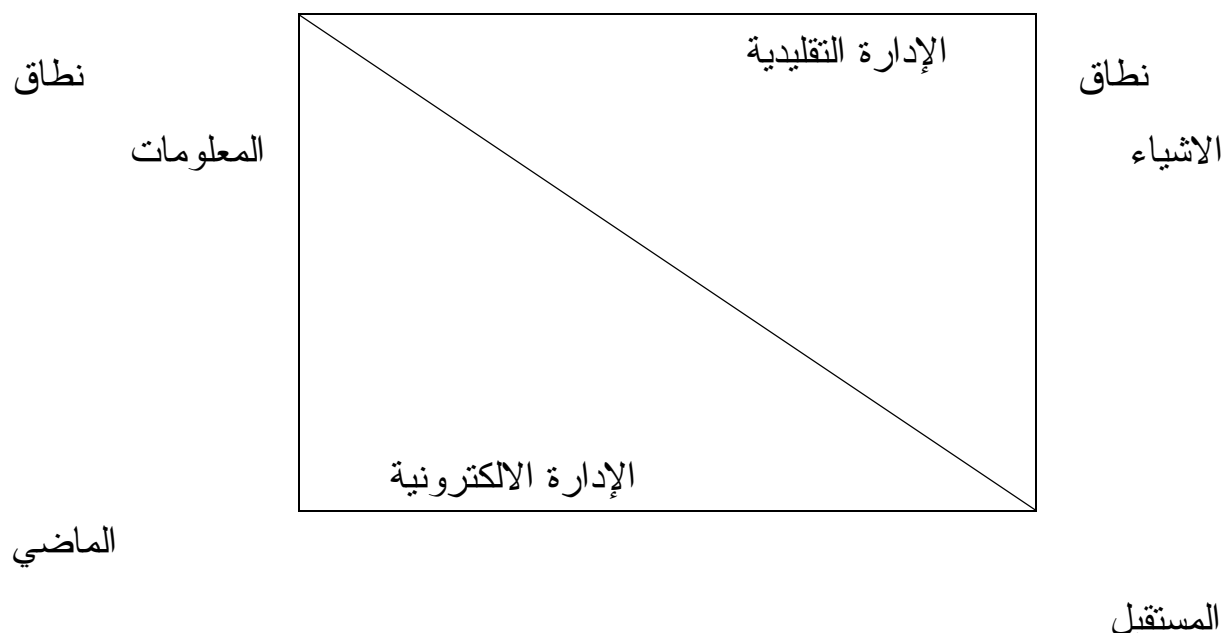
وقد حدد المختصون في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن فمن المدرسة الكلاسيكية الى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية والى المدخل الكمي وثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية.

والإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة والذي بدأ منذ إحلال الآلة محل العامل ثم انتقل الى اعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في التصنيع والتصميم لينتقل الى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني سواء في الرؤية الآلية أو اللغة أو الأنظمة الخبيرة.

ويعتبر الأنترنت وشبكات الأعمال هي التكنولوجيا الأرقى والأكثر عولمة والأسرع توصيلات والأكثر تشبيكا وكل هذا يجعل الإدارة الإلكترونية ذات ابعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

والإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني والذي أصبح شبكة داخلية (INTRANET) تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين والمستفيدين وكذلك التبادل عبر الويب مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم. {حمدي، 2008 ص33-34}

الشكل رقم (01): التطور نحو الإدارة الإلكترونية



المصدر: [سعد غالب ياسين 2005، ص24]

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإدارية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية الى غير ذلك من المفاهيم التي تربط بين النشطة والاتصالات في العالم ويمكن تعريفها كما يلي:

*يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات باستخدام الأوراق) الى اعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية ورقابة الكترونية).{عليان، 2011، ص08}

*الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية او ان الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية.{سعد غالب 2005 ص20}

*الإدارة الإلكترونية هي مفهوم جديد من مفاهيم الإدارة الحديثة وغايته تسعى اليها المؤسسات العامة والخاصة بالدولة على مختلف أنشطتها

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

الفرع الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

هنالك مجموعات من المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية ومن أهمها:

هي ان تستعمل الهيئات الحكومية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستخدامها يبشر برفع مستوى الفعالية والكفاءة للحكومة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين وتنشأ الحكومة الإلكترونية من خلال أربعة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع الكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل، ولقد قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بدعم العديد من جهود الحكومات بالدول العربية لإدخال الحكومة الإلكترونية،

وباستطاعة الحكومات دفع فكرة الحكومة الإلكترونية في مراحلها المتعددة من خلال تكوين رؤية الكترونية وضمان الالتزام السياسي الفعال لعمليات الإصلاح وتضمين احتياجات وآراء الجهات المعنية. {محمود صبحي ص15}.

ويقصد بالحكومة الإلكترونية حسب ما يرى جانب من الفقه القانوني هي انها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها حكومة عصر المعلومات.

وتتطوي الحكومة على أربع مظاهر هي:

المظهر الأول: انشاء شبكة اتصال امنة في مؤسسات الدولة وفيما بينها

المظهر الثاني: انشاء موقع على الشبكة يتيح للأفراد الدخول والاستفادة في اجراء العمليات وعقد الصفقات

المظهر الثالث: اجراء العمليات على اختلاف اشكالها وعملياتها وبشكل الكتروني كعملية تزويد وتقديم الناقصات وعقد الصفقات واجراء المراسلات

المظهر الرابع: ينطوي على رفع مستوى الشفافية في الأعمال الحكومية لذا فالحكومة الإلكترونية هي الطريقة الأكثر فاعلية وكفاءة لربط عمليات الأعمال الحكومية بالمواطنين وربط الأعمال بالحكومات نفسها.

الفرع الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، ويعد لارس من جامعة اودونيس في الدانيمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ومن رواد المشروع مايكل دل dell صاحب شركة ديل التي لها دور رياضي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بات التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانيماركية التي تستند اليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشئ "مضيف مانشستر"

بوصفه مرحلة أولى ويهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدا المشروع فعليا سنة 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبني مجلس لندن مشروع **بونيتيل** "الاتصالات البعيدة التقنية." الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد قواعد المعلومات

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف الدول.

*لمحات في الحكومة الإلكترونية: التغيير في السنن الإلهية الاتي اودعها الله تعالى في الكون مثل تتقلب الليل والنهار وتغير الفصول الأربعة قال تعالى { يقلب الله الليل والنهار وان في ذلك لعبرة لأولي الأبصار } سورة النور / 44 وقال تعالى { كل يوم هو في شان } سورة الرحمن / 29 وقد فطر الله الكائن البشري على حب التغيير والانتقال من حال الى أحوال كثيرة وقد شهد التاريخ البشري تحولات كثيرة ومن أهمها الثورة الزراعية ثم الثورة الصناعية ثم الثورة المعلوماتية وكما يقال في المثل المعروف: المعلومات قوة (Information Is Power).

وقد بدأت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن الميلادي المنصرم عندما تم اختراع جهاز الحاسب الآلي اعقب ذلك ظهور شبكات الإعلام الآلي في السبعينيات الميلادية ثم الشبكات المحلية في الثمانينيات وفي التسعينيات ظهرت شبكات الإنترنت العالمية. {زوهار 2008 ص 16-17}.

الفرع الثاني: الحكومة الإلكترونية ام الإدارة الإلكترونية

يرى البعض ان السبيل الوحيد للتوفيق بين الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية هو مصطلح الإدارة الإلكترونية على أساس ان الهدف ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة الكترونية وانما المقصود ادارة الأمور بطريقة الكترونية بحيث ان الإدارة الإلكترونية هي تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء مصالحها ومهامها وتقديم الخدمات للجمهور المتعاملين معها بطريقة سهلة مسيرة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها.

لذا فهناك عدم تطابق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة ومعناها القانوني.

وفي الختام أيا كان المسمى او المصطلح الذي نتخذه فيجب ان يأخذ في الحسبان التداخل ما بين السياسة او الإدارة العامة والخاصة هذا التدخل نشأ نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها الإنسانية وهكذا فان كان التحديث والعصرنة من العوامل التي دفعت بالإدارة الى ادخال المعلومات الى مصالحها فانه يجب الحرص على استخدامها استخداما امثلا بما لديها من إمكانيات وقدرات هائلة وذلك من اجل تلبية الحاجيات الإدارية. {زوهار، 2008، ص02}.

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص الأساسية التالية:

أولاً: -إدارة بلا مكان: وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد.

ثانياً: -إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة في السنة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

ثالثاً: -إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

رابعاً: -إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية. {محمد جمال 2009 ص35}

المبحث الثاني: مستلزمات الادارة الالكترونية

لقد شهدت الادارة الالكترونية فكرا وممارسة للتطورات الملحوظة في العصر الحديث عن طريق تطور الوسائل التقنية المختلفة حيث يرى المختصين والباحثين خاصة في هذا المجال ان الادارة كانت تسير على هدي التفكير القيادي وما تنتجه التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وادائه ولكنها اصبحت اليوم تسير على هدي معطيات التقنية وتطورها.

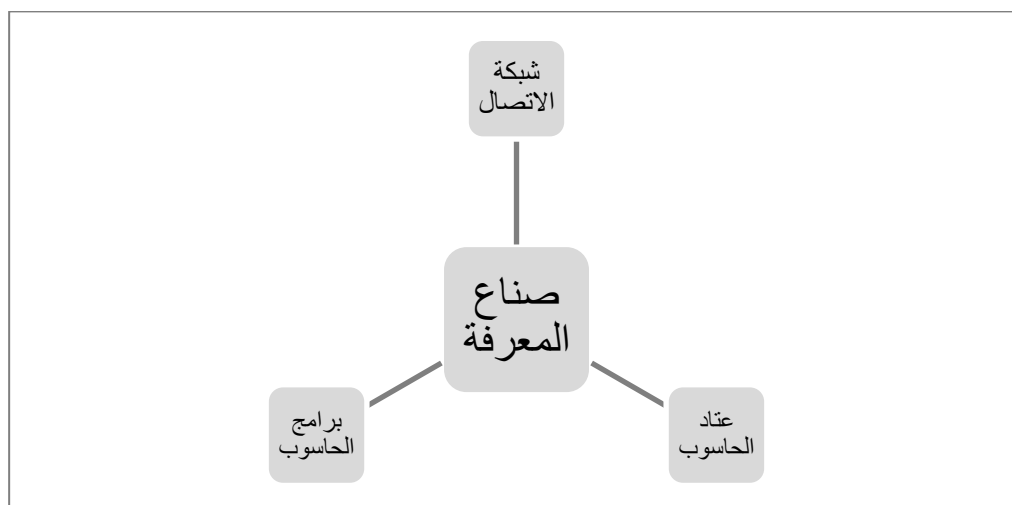
وفي هذا المبحث سنتناول الادارة الالكترونية باعتبارها تطورا في عالم الادارة وسعي للرقى بالعمل الاداري في عصر المعلومات والتقنيات وذلك وفق النقاط التالية :

- عناصر وادوات الادارة الالكترونية.
- متطلبات الادارة الالكترونية.
- خطوات تنفيذ الادارة الالكترونية.

المطلب الاول: عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية:

تتكون عناصر الإدارة الإلكترونية منعتاد الحاسوب (Hardware) والبرمجيات (Software) وشبكة الاتصالات (communication network) ويقع في قلب هذه المكونات صناعات المعرفة من خبراء ومختصين الذي هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): عناصر الادارة الالكترونية



المصدر: [سعد غالب، 2005، ص28]

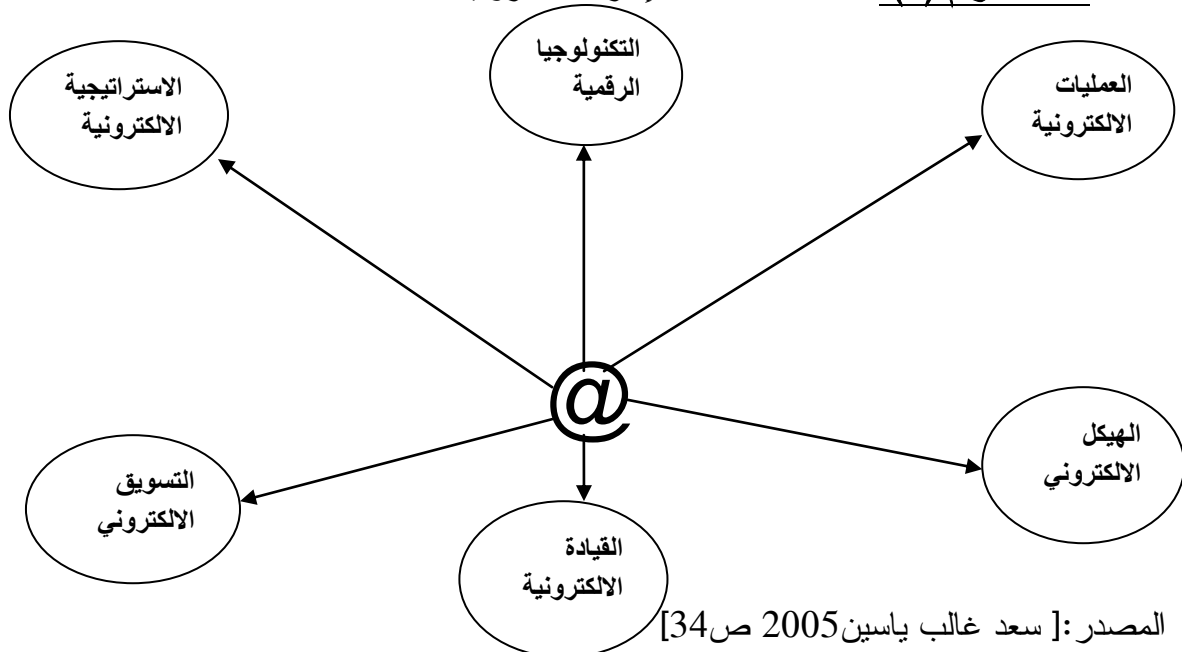
وبناءً على ما سبق يمكن للباحث استنتاج ان نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على عدد من العناصر التي تتمثل في:

- 1- عتاد الحاسوب: ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته
- 2- البرمجيات: وهي الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني والجدول الإلكتروني.... الخ.
- 3- شبكات الاتصالات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت ولإكسترنات والأنترنت والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وادارتها الإلكترونية.
- 4- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة. {سعد غالب 2005 ص 23-24-25}

المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية

يعني العمل بالإدارة الإلكترونية اجراء تغيير استراتيجي على مكونات المنظمة، هذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم طيلة عقود عديدة من الزمن، وفي غضون ذلك يجب إدراك وفهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة والعاملين، وهناك ستة متطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

الشكل رقم (3): المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية



المصدر: [سعد غالب ياسين 2005 ص 34]

أولاً-التكنولوجيا الرقمية(الالكتروني):

بحيث لا ترتبط الإدارة الالكترونية بشبكة الانترنت والويب فقط بل بجميع أنماط التكنولوجيا من وسائط وغيرها، هذا وتتنوع التكنولوجيا الرقمية وتتطور بسرعة عالية مما يضع خيارات مفتوحة ودائمة أمام الإدارة مثل: خدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الإنترنت (internet mobile phone)

ثانياً-العمليات الالكترونية:

تظهر العملية الالكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل خلق تناسق بين العملية الجديدة وبيئة الانترنت.

ثالثاً-الاستراتيجية الالكترونية:

تتضمن الاستراتيجية الالكترونية كل من التحليل الاستراتيجي لبيئة الاعمال، والتصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الاعمال الالكترونية ومن بين هذه الخيارات تجد تطبيق استراتيجية استبدال لجميع قنوات توزيع الخدمات التقليدية مثلاً بخدمات الكترونية كاملة أو استراتيجية الاستكمال أي إضافة قنوات خدمة الكترونية مكملة للخدمة التقليدية ...

بالإضافة الى ذلك تحدد هذه الاستراتيجية أفضل الخيارات التكنولوجية للمنظمة مثل: خيار بناء مواقع على شبكة المعلومات العالمية.

رابعاً-التسويق الالكتروني:

يرتكز التسويق الالكتروني على تحليل الزبون وتحديد احتياجاته من خلال العلاقات الالكترونية والتقليدية للمنظمة مع زبائنهم، هذا وتساعد الانترنت على تكوين علاقات تفاعلية مباشرة مع الزبائن يمكن استثمارها لتلبية احتياجات في الوقت المناسب، كما تساعد على تسويق موجه لاحتياجات الزبون فقط دون التسويق الموجه للجمهور الواسع.

خامسا-الهيكل الالكتروني:

تتطلب الإدارة الالكترونية وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها وقبل ذلك بنية شبكية لتستند الى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء وانجاز الاعمال بكفاءات عالية.

سادسا-القيادة الالكترونية:

ان القيادة الالكترونية هي مطلب اساسي لنجاح المنظمات الالكترونية او المنظمات المستندة الى المعرفة والمندمجة في أنشطة الاعمال الالكترونية، ويمكن من خلال القيادة الالكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة والخفية للمنظمة وبصورة خاصة راس المال الفكري والإنساني وادارته لتحقيق الميزة التنافسية، وباختصار القيادة الالكترونية هي كفاءات جوهرية قادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية.

المبحث الثالث: لماذا التحول الى الإدارة الإلكترونية؟

لقد شهد العالم تحولات كبيرة في مختلف مجالات الحياة وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور بارز في هذه التحولات فظهور الأنترنت ادى الى التحول من الاساليب التقليدية في عقد الصفقات وانجاز الاعمال والاتصال الى استعمال الاسلوب الرقمي الذي يعتمد على استخدام الاجهزة والادوات التي تدار بشكل رقمي حيث سنتناول في هذا المبحث النقاط التالية:

- اسباب ومبررات التحول الى الادارة الالكترونية.
- اهداف الادارة الالكترونية.
- اهمية وفوائد الادارة الالكترونية.

المطلب الأول: أسباب ومبررات التحول الى الإدارة الإلكترونية

وتلخص اجمالاً فيمايلي:

*تحسين مستوى الخدمات: بحيث تسعى هذه الإدارة الى تقديم الخدمات للجمهور والعملاء بشكل لائق وذات جودة عالية، وتقادي الأخطاء اليدوية التي تحدث عند القيام بالخدمات بالطرق التقليدية فجهاز الحاسوب لا يخطئ في الأرقام والعمليات الدقيقة التي تم تخزينها فيه مسبقاً مثلما يخطئ العنصر البشري في كثير من الأحيان وتقادي أيضاً استغراق وقت طويل في المعاملات، ذلك ان انجاز المعاملة بشكل الكتروني لا يستغرق سوى دقائق معدودة عكس الطريقة الكلاسيكية وبكل ثقة وشفافية وعلى مدار الساعة بمعنى ان كل شخص يمكنه الدخول الى شبكة المعلومات في أي وقت للحصول على الخدمة التي يطلبها.

*توفير الجهد والوقت والنفقات: في نظام الإدارة الإلكترونية يتم توفير الوقت والجهد والمال شريطة تهيئه المجتمع لذلك، الأمر الذي يساعد على سرعة أداء الخدمة بأسهل الطرق ويمكن انهاء

الخدمة في ثوان او دقائق معدودة منذ الدخول الى شبكة الأنترنت حيث يدخل الفرد مباشرة على الخط ولا يقف في صف الانتظار، وتقليص الإجراءات الإدارية وتعدد العاملين وبالتالي تخفيض كميات الأدوات المكتبية المستخدمة وبالتالي تخفيض التكاليف. {حجازي 2008 ص164-180}.

*القضاء على بيروقراطية العمل الإداري: يهدف نظام الإدارة الإلكترونية الى التخفيض من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية التي تؤدي الى اهدار الوقت والجهد وتعذيب أصحاب المصلحة، كما تهدف الى النماذج الورقية المتداولة والمستندات التي يتم التعامل بها ثم طلبها مرة أخرى في معاملات جديدة وفضلا على ذلك فان الرقابة في الإدارة الإلكترونية هي رقابة معلومات تقتصر على رقابة الشخص الذي يعمل في هذا النظام والتي تحول الى مجموعة بيانات او مجموعة معلومات موضوعة اسمية.

*الشفافية والوضوح الإداري: تهدف الإدارة الإلكترونية الى خلق طابع الشفافية والوضوح الإداري بحيث يتم التعامل بكل شفافية ووضوح دون إخفاء، وحيث يعمل الفرد بأمور معاملاته مثل: هل هناك معوقات ام لا؟ وأين تقع معاملته؟ وما هي المرحلة التي وصلت اليها؟

ذلك ان الموقع الإلكتروني للإدارة متاح لأي شخص كان ويس هناك ما يجب اخفاؤه.

ومن الأسباب أيضا نذكر:

-القرارات العشوائية التي من شأنها احداث عدم التوازن في التطبيق.

-ضرورة توحيد وتوفير البيانات للعاملين في المؤسسة.

-الصعوبة في قياس معدلات الأداء.

-التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

-ازدياد المنافسة بين المنظمات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة.

-اهمية الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل. {عليان 2011 ص05}.

المطلب الثاني: اهداف الإدارة الإلكترونية

وتتمثل في:

- تطوير الإدارة بشكل عام من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومي
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجلب الاستثمارات من خلال المتطورة
- تواصل افضل وارتباط اكبر بين ادارات المؤسسة الواحدة لتقديم خدمات افضل
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها
- تجميع البيانات في مصدرها الأصلي وبصورة موحدة
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير المعلومات
- توظيف تكنولوجيا المعلومات
- توفير المعلومات والبيانات للمستخدمين بصورة فورية
- تقديم خدمات للمستخدم والمؤسسة بمستويات قياسية عالية الجودة والدقة في ضل وجود نسبة أساسية متطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح تقديمها الكترونيا
- شفافية المعلومات وعرضها امام المستخدمين والموظفين
- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الإدارية بشكل عام
- الوصول بالخدمات الإلكترونية الى اقصى المواقع الجغرافية
- تطوير الإدارة العامة من خلال خفض الأعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول

• تحسين الخدمات خلال خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول

للمعلومات

• التقرب من المواطنين (الموظفين) واجهة واحدة للمواطن والموظف ونظرة موحدة للمواطن

والموظف وإجراءات سهلة

• تحسين التنافس الاقتصادي من خلال استخدام الأنترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة

للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير للدخول الى المنافسة

خفض المصاريف من خلال تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية. {عليان 2011

ص06}

وهناك اهداف اخرى تتمثل في:

• الإمداد بالمعلومات وليس مجرد توفير الملفات والوثائق

• تيسير الإطلاع على الوثائق وضبط عمليات الإطلاع والبحث والإفادة

• تأمين وحماية الملفات من التلف والضياع والسرقة والتزوير والتحريف

• تيسير سبل الإتاحة للمعلومات والملفات واستغلال أمثل للوقت والجهد والمال من خلال رقمنة

الوثائق الحصول عليها بالصورة الرقمية وفق طرق المسح الضوئي scanning

• تنظيم خطة العمل وفق منظومة معلوماتية قوية من خلال بناء أرشيف مركزي ومكتبة

مركزية. {مكاوي 2010 ص06}.

المطلب الثالث: أهمية وفوائد الادارة الإلكترونية

الفرع الاول: اهمية الادارة الالكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور الكمي والنوعي في مجال تقنيات ونظم المعلومات أو ما يسمى بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين والذي تختصر العولمة والنظام الرقمي كل متغيرات وحركة اتجاهاته.

كما تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية أيضاً في النقاط التالية:

-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وما ينعكس على تحسين مستوى الخدمات

-اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة

-الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة

-الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد

-هي مدخل معاصر تطوير وتحديث المنظمات ومواجهة والقضاء على كل مشاكل الإدارة التقليدية. {محمد جمال، 2009، ص34}.

الفرع الثاني: فوائد الإدارة الإلكترونية

تتجلى فوائد الإدارة الإلكترونية فيم يلي:

❖ تحسين فعالية الداء واتخاذ القرارات من خلال اتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.

- ❖ المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة ليس له حدود (أي يمكن ان يكون من البيت، الشارع، ... الخ
- ❖ سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا
- ❖ لن تكون هناك حاجة لعدد كبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحتها وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات
- ❖ سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك
- ❖ سهولة انتهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى (المحطة الواحدة)
- ❖ سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من التلف والكوارث والعوامل الطبيعية
- ❖ المحافظة على البيئة من خلال تقليص استخدام الطاقة والمياه والمواد الخام (ورق، أقلام، حبر، ... الخ).

المبحث الرابع: تقييم الإدارة الالكترونية

بالرغم من ان الكثير من المهتمين بتطوير الادارة يؤكدون على اهمية استخدام الادارة الالكترونية من قبل المنظمات نظير الفوائد والمزايا العديدة التي يحققها استخدام الادارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات الادارية ورغم هذه الايجابيات يوجد في المقابل صعوبات ومعوقات تقف في طريق استخدام الادارة الالكترونية حيث سنتناول

في هذا المبحث النقاط التالية:

- مزايا وايجابيات الادارة الالكترونية.
- عيوب وسلبيات تطبيق الادارة الالكترونية.
- التحديات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية.

المطلب الأول: مزايا وايجابيات الإدارة الالكترونية

من المزايا المحتملة من تطبيق الإدارة الالكترونية ما يلي:

- ✓ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للشركة وكأنها وحدة مركزية.
- ✓ دعم عمل اتحادية اتخاذ القرار في نقاط العمل المختلفة في الشركة.
- ✓ تجميع البيانات ومن مصادرها الأصلية بصورة موحدة ومركزية.
- ✓ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها مع بعضها البعض.
- ✓ تقليل النفقات في عمليات الإدارة المختلفة.
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وكفؤ وبناء ثقة العاملين بذلك.
- ✓ التوفير الفوري للمعلومات وحسب الطلب.
- ✓ التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- ✓ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد في الشركة.
- ✓ زيادة رصيد الشركة في المنافسة والتميز على مستوى السوق العالمي.

إلى جانب كل هذا فقد غيرت الإدارة الالكترونية بتكنولوجياتها المتنوعة طبيعة تنفيذ الاعمال واعادت ترتيب وتشكيل مفردات بيئة العمل حيث غدت مجمل المهام التي تتولاها تكنولوجيا الإدارة الالكترونية تتراوح بين استلام التعليمات من الرؤساء الى تحليل خطط العمل.

وقد دخلت التكنولوجيا كحالة معوضه للسفر والترحال وصارت المنظمات تقدم العمل الى العامل في وقت كان فيه العامل يتقدم الى العمل. {مزهر شعبان وآخرون 2014 ص182-236-237}.

المطلب الثاني: عيوب وسلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

من السلبات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية نذكر:

- ✓ انقطاع التيار الكهربائي او توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
- ✓ رداءة البرمجيات المطورة او ضعف الصيانة البرمجية.
- ✓ عدم وجود متابعة وتطبيق للتطبيقات البرمجية. {عليان 2011 ص16}.

ومن السلبات نجد أيضا:

أولا- التجسس الالكتروني: بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم قلصت دول العالم خاصة المتطورة اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات، والتجسس احد هذه المجالات، فمن الطبيعي انه عندما تعتمد احدى الدول على نظام الإدارة الالكترونية فإنها ستحول ارشيفها الى أرشيف الكتروني كما سبق وذكرنا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في، التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى اتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وارشيف الإدارة سواء ما تعلق بالأشخاص او الشركات او الإدارات او حتى الدول، فمصدر الخطورة لا يأتي من تطبيق الإدارة الالكترونية كي لا يفهم البعض اننا ننادي للبقاء على النظام التقليدي وانما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي الى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني والذي غالبا ما يأتي من ثلاث فئات هي: (الافراد العاديون، الهاكرز او القراصنة، أجهزة الاستخبارات العالمية للدول)

ثانيا-زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم ان الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي. وعلى العموم بما ان "الإدارة الالكترونية" تعتمد بمعظمها ان لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الالكترونية.

فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر وضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.....ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطئها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

لذلك كله نحن ننصح ونشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي خاصة وانه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي نرغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.

ثالثا-شلاالإدارة:

إنّ التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الالكترونية" والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري

الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الالكترونية. {باكير 2006 ص 05-06}.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط «الإدارة الالكترونية» لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق هذه الاستراتيجية وتنفيذها بسهولة وسلاسة وبشكل سليم، وذلك لأنّ كثيراً من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين وضع وتنفيذ مشروع «الإدارة الالكترونية» المتمتع بفكر شامل ومحيط بكل العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعوق خطة عمل وتنفيذ استراتيجية الإدارة الالكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها؛ فمن المسلمات أن أي مشروع في المكتبة يُقام يصاحبه بعض المعوقات، فتارة تكون في سوء التخطيط أو في عشوائية التنفيذ، ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية مايلي:

أولاً: التخطيط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة «الإدارة الالكترونية» وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الالكترونية.

ثانياً: عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الالكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

ثالثاً: تأخير متعمد أو غير متعمد فيوضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأعمالية تنفيذ للإدارة الالكترونية.

رابعاً: الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعوق تنفيذ "استراتيجية الإدارة الإلكترونية".

خامساً: مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

سادساً: عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت تنظراً للأزمات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.

سابعاً: نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية الى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

في حين أشار الجديد إلى أهم المعوقات والتي من الممكن أن تتعرض لها الإدارة الإلكترونية، وهي كمايلي:

- 1- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
- 2- عدم وجود أنظمة وتشريعات امنية او التساهل في تطبيقها.
- 3- وجود الفجوة الرقمية بين معلمي ومديري مدارس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لايفقهون شيئاً من أبجدياتها.
- 4- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصه العنصر البشري، فقد يرى المدير والعاملين في المكتبة بأن دخول الإدارة الإلكترونية في المكتبة قد يؤدي إلى تقليصه أدوارهم الوظيفية.
- 5- التمسك بالمركزية
- 6- قلة البحوث والدراسات العلمية التي تتناول الإدارة الإلكترونية وفائدتها في مجال المكتبات ومراكز مصادر المعلومات.
- 7- قلة البرامج التدريبية المقدمة للمديرين والعاملين في المكتبات ذات العلاقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.
- 8- عدم وجود أقسام ومراكز إشرافيه مؤهلة تتابع وتشرف وتقدم المساعدة الفنية للمديرين والعاملين الذين لديهم اهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.
- 9- قلة خبرة المدير والعامل في تطبيقات الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على تشغيل البرامج وصيانة الأجهزة.

وقد يعتقد بعضهم أنه وعند تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، ولكن الواقع يشير إلى أم مختلف، بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن من الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد. {عليان 2011 ص 15-16}.

خلاصة الفصل الاول:

من خلال تطرقنا الى هذا الفصل تم التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية واهم خصائصها، واهم فوائدها وكيفية التفكير في ادخالها الى المكاتب والمنشآت الادارية واعطاء صورة عامة عنها وعن اهم المعوقات التي تقف في وجه تطور هذه الادارة. حيث توصلنا بشكل عام الى ان الادارة الالكترونية تشمل جميع الاستعمالات من حواسيب وشبكات واجهزة الفاكس وغيرها التي تخدم الادارة اليومية حيث تتعدى بكثير فكرة الادارة الالكترونية مفهوم المكننة الى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الادارات المختلفة مما يؤدي الى تحقيق الاهداف وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء داخلية او خارجية رغم كل هذه الايجابيات هناك معوقات تعترض الادارة الإلكترونية.

الفصل الثاني

تطبيقات الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

من خلال دراسة الجانب النظري و اسقاطه على الواقع في مجال تطور أنظمة المعلومات الاتصالات وفي كل ما يتعلق بتطور الدولة ودخول مصطلح الإدارة الالكترونية ليزاحم مصطلح الإدارة بمفهومها القديم، نلاحظ اقبال كل دول العالم على تبني كل ما يقدم تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأفراد مجتمعاتها باستخدام كافة الوسائل والإجراءات فنجد اغلب الدول قد تبنت مشروع الحكومة او الإدارة الالكترونية الادارة مؤسساتها باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات ومختلف شبكاتها برغم التكاليف الكبيرة للمشروع والمعوقات الكثيرة لتلك المشروعات و خاصة الأمنية منها.

لذا فإننا في هذا الفصل سوف نتطرق الى هذه النقاط من خلال لقاء نظرة على اهم التجارب في محال الإدارة الالكترونية عربيا مثل التجربة الأردنية والإماراتية وغيرها وعالميا كالتجربة الامريكية مثلا، والتحديات التي تواجهها، بالإضافة الى الشبكات المختلفة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وكذا امنية هذه الشبكات والمعلومات فيها او بعبارة أخرى امن الإدارة الالكترونية.

لذا فقد قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث رئيسية:

المبحث الأول: تجارب عربية واجنبية في مجال الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: شبكات الإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: امن الإدارة الالكترونية

المبحث الأول: تجربة بعض الدول في الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: التجربة الأمريكية

الفرع الأول: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الولايات المتحدة الامريكية اول دولة في العالم جاهزية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كانت بدايتها في نوفمبر 1999 وترتكز استراتيجيتها العامة لمشروع الحكومة الالكترونية على مجموعة محددة من المبادئ الأساسية التي تحدد رؤية الولايات المتحدة في إطار المنظومة الفدرالية العملاقة التي بلغ انفاقها سنة 2003 في الميزانية 52 بليون دولار وهذا بهدف تحقيق الأهداف التالية:

- نقل الحكومة الفدرالية من البناء المركزي البيروقراطي الى البناء التنظيمي الممركز حول المواطن والخدمات المقدمة له.
- تعزيز اتجاه الأداء الحكومي نحو تحقيق النتائج.
- تحفيز نشاط الابتكار على أساس السوق.
- مبادرة استكمال بناء البنية التحتية الامريكية بهدف بناء طريق سريع للمعلومات والمشاريع لتحقيق رؤية إعادة اختراع الحكومة.

واستراتيجية الحكومة الامريكية مبنية على أساس إدارة أجهزة الدولة بكفاءة وفاعلية لدي يتكون من ثلاثة مستويات وهي: الحكومة الفدرالية، حكومة الولايات والحكومة المحلية، لتحقيق العدالة والبساطة في توزيع الخدمات بين مختلف الولايات، ولتحقيق احتياجات المواطن والاستجابة لرغباته في ظل هدف أساسي هو القضاء على البيروقراطية الإدارية وتحسين أداء الإدارة في كل الوكالات الفدرالية وتتم من خلال:

- التعرف على رغبات واهداف الوكالات مسبقا للقيام بالتطوير بسرعة.
- التعرف على المعوقات الرئيسية التي تواجه الحكومة الفدرالية وإبلاغ مركز التطبيق لتتغلب عليها بصورة سريعة.
- تطوير تكنولوجيا المعلومات في اطار تحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية والمعلومات.

وتهدف من خلال ذلك الى تبسيط الإجراءات و توصيل الخدمات الى المواطنين والجد من تعقيدات المعاملات، وتخفيض كافة التكاليف المتعلقة بأداء وإنجاز المعاملات الخاصة بكافة الوكالات الفدرالية وأصدرت قانون خصوصية الاتصالات لعام 1997 وقانون خصوصية المعطيات لنفس العام، كما أصدرت قانون التخلص من الاعمال الورقية، وقانون كيلينج (CLINGER) وهما يتطلبان من ادارات الحكومة الفدرالية ان تضع الخدمات عبر الشبكة، وان تركز الاهتمام على ادراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات وتركز مبادرة الحكومة الالكترونية على ثلاث مراحل هي:

1- التجربة(2000-2002): وهي مرحلة الاختبار للشبكة للتعرف على المخاطر المحتملة من خلال عرض مجموعة محدودة من الخدمات كتجربة أولية وبحذر.

2- التكامل(2002-2005): في هذه المرحلة سوف تعمل على تحقيق التكامل بين كافة المستويات الإدارية والوكالات الفدرالية في الحكومة الامريكية، من خلال القضاء على كل المشاكل والمعوقات، والعمل من خلال بوابة الكترونية واحدة لكل قطاعات الحكومة الامريكية وتركز فيها على ربط كافة أنظمتها ببعضها في الحكومة الالكترونية لتحقيق التكامل بين كل الإدارات في تقييم الخدمات ومنع الازدواجية فيها، والعمل على حماية السرية والخصوصية في تقديم خدماتها.

3- إعادة الاختراع(2005 وما بعدها): وفيها يتم اصدار الاوامر الرسمية التشريعية اللازمة لعمل الحكومة الالكترونية والتي تعمل على إعادة الاختراع التنظيمي الضروري للقضاء على البيروقراطية الإدارية ،لكي تتزامن عملية الحكومة وتشريعاتها مع تقديم الخدمات ،وتعمل على توفير الخدمات لكافة المواطنين وتسهل الوصول لكل مواطن في أي موقع داخل الولايات المتحدة من خلال التالي:

*من الحكومة الى المواطن.

*من الحكومة الى الاعمال.

*من الحكومة الى الحكومة.

إضافة لخدمات ما يطلق عليها الكفاءة والتأثير الداخلي لبعد رابع للخدمات الالكترونية للحكومة الامريكية.

وتجسد تلك الخدمات في مجموعة من المواقع يبلغ عددها 22 ألف موقع ويب فدرالي وتقدم الحكومة الالكترونية الامريكية خدماتها مرتكزة على محددات مبادرتها في تقديم الخدمات في إطار الحكومة المركزية والفدرالية ففي 2008 بلغ عدد مستعملي الانترنت في الولايات المتحدة الى 220141969 نسمة، بنسبة 72.5% من عدد السكان البالغ 303824646 نسمة، وتتوقع ان تزداد في المستقبل، وتطرح الدراسات ان الحكومة الالكترونية المحلية في الولايات المتحدة تقدم 80% من الخدمات باستخدام الوسائط الالكترونية حتى ولو جزئيا.

والحكومة الامريكية توفر ما يقارب من 70% من التكاليف التشغيلية وذلك بالتحول الى الخدمات الالكترونية مقارنة بتقديم تلك الخدمات بالطرق التقليدية، فمثلا تجديد الرخص في ولاية اريزونا يكلف دولارين مقارنة بسبع دولارات بالطرق التقليدية، وفي واشنطن توفر نظم الشراء الالكتروني بين 10 و 20% من تكاليف المواد والمشتريات، كما ان تسجيل السيارات في ولاية الاسكا انخفض 7.75 الى 0.91 دولار امريكي باستخدام الطرق الالكترونية ويصل الانفاق الاعلاني لتجارة الالكترونية وتسويق الخدمات الالكترونية الى 1.175 مليار دولار لعام 2008. والتميز أساسي في الحكومة الالكترونية الامريكية كونها حكومة تخضع لمبدأ التنافسية بين الولايات في تقديم الخدمات والرقى بها بأسلوب متميز وعهدت الكثير من الولايات لشركات بتنفيذ مشروعاتها وربطها بالحكومة الالكترونية ويوفر الربط الى كل الحكومات الفيدرالية والسلطات التشريعية الثلاث ويأتي التميز في مشروع الحكومة الالكترونية للولايات المتحدة من توفر البنية التحتية المتكاملة وكذا توافر الحلول البرمجية ونضوج التجربة لدى المواطن الأمريكي نظرا للحجم الهائل لأجهزة الحاسوب في كل منزل وتأتي الولايات المتحدة في مقدمة دول العالم جاهزية الكترونية واشتراك الكتروني حسب الجدول التالي في تقرير الأمم المتحدة لعام 2008:

جدول رقم(01): اول عشر دول اشترك الكتروني في العالم لعام 2008

المرتبة	الدولة
1.000	الولايات المتحدة الامريكية
0.9773	كوريا
0.9318	الدانمارك
0.9318	فرنسا
0.8864	استراليا
0.7955	نيوزيلاندا
0.7500	المكسيك
0.7273	استونيا
0.6591	السويد
0.6364	سنغافورة

المصدر: [عبده نعمان الشريف، 2009، ص 152]

هذا وتعاني الحكومة الالكترونية الامريكية من عدة مشاكل وهي:

- عدم وجود هيكل اتحادي.
- ضعف الموارد بشكل عام للمشروع.
- الثقة ضعيفة في معاملاتها.
- وجود معارضة من المشرعين. {عبده نعمان الشريف 2009 ص 150-152}.

الفرع الثاني: تجربة كندا

سارعت كندا الى تبني تكنولوجيا المعلومات والانترنت مع الدول الأوائل في هذا المجال حيث أحرزت تقدما متميزا في تطوير الخدمات الالكترونية، وكان هدف الحكومة الكندية منذ البداية ان تكون اكثر حكومة تتصل بمواطنيها على مستوى العالم وذلك من خلال تقديم جميع الخدمات الالكترونية بواسطة خطوط الانترنت فعملت على توفير القوانين اللازمة لتطبيق الإدارة وكذا التعليمات الأساسية التي تحكم

البرامج الحكومية الرئيسية فيما يخص الإدارة الالكترونية وممارستها وهذا على مستوى مواقع الحكومة في شبكة الانترنت فضلا على ان كندا تتمتع ببنية تحتية متطورة في مجال الانترنت حيث تتصل معظم المدن الكندية اتصالا ذا سرعة عالية وتعتبر تكلفة الاتصال عبر هذه الشبكة من التكاليف المنخفضة نسبيا مقارنة مع دول أخرى من العالم. {سعداوي محمد 2009 ص 173}.

آليات الانتقال الى الحكومة الالكترونية:

أدركت الحكومة الكندية منذ عام 1995 في خططها من اجل إعادة تجديد خدماتها الدور الرئيسي الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين مستوى تقديم الخدمات فأعدت مختلف الاستراتيجيات والمبادرات لتحقيق هذا الغرض من خلال ما يلي:

— إطلاق مبادرة وضع الخدمات والمعلومات الحكومية على شبكة الانترنت والتي تهدف الى تمكين الكنديين من الوصول الى المعلومات والخدمات حيث رصد لهذه المبادرة مبلغ 160 مليون دولار عام 2000.

— وضع استراتيجية لتوجيه إدارة تكنولوجيا المعلومات بحيث تضمنت نظرة شمولية وخطا موجهة تركز على المواطن أولا من حيث نوعية الخدمات التي تلبي احتياجاته.

الإمكانيات الداعمة للحكومة الالكترونية:

من اجل تحقيق رؤية كاملة وشاملة في مجال الإدارة الالكترونية وتطبيقها سعت الحكومة الكندية الى انشاء بنية تحتية تحتوي على ما يلزم لجميع الدوائر والمقاطعات بالإضافة الى الحكومة نفسها ، وتجدر الإشارة في هط السياق الى ان اكثر من 70% من الاسر الكندية تستخدم الحاسب الالى كما ان كل جهاز من أجهزة الحكومة في كندا يملك موقعا الكترونيا يمكن استخدامه لتحميل البيانات وادراج الكثير من المعلومات فيه، بالإضافة الى توفر الاكشاك الالكترونية التي يمكن للمواطن عن طريقها الحصول على العديد من الخدمات، كل هذا يعكس الاهتمام الكبير بمجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الحكومة الكندية من جهة والاقبال الجيد من قبل الكنديين على استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات او الحصول عليها من جهة أخرى وخصوصا الاستخدام المعتبر لشبكة الانترنت باعتبارها ركيزة أساسية ولازمة في انجاز المعاملات الالكترونية، ويمكن ابراز ذلك من خلال الجدول الموالي:

السنة	عدد السكان	عدد مستخدمي الأنترنت	نسبة الاستخدام%
2000	31496800	12700000	40.32%
2003	32050369	20450000	63.80%
2005	32440970	21900000	67.50%
2008	33216696	28000000	84.29%

المصدر: [سعداوي محمد، 2009، ص175]

الخدمات الالكترونية في كندا:

تقدم الحكومة الكندية العديد من الخدمات العامة وذلك عن طريق الانترنت والاكشاك الالكترونية، ويمكن التعرف على مختلف الخدمات المقدمة عند الدخول عبر بوابة الحكومة الالكترونية الكندية على الخط canada.gov.ca كما يحتوي الموقع على العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتعلم عن بعد، الاستثمار والمساعدة في القيام بأنشطة اقتصادية، كما يمكن للمواطنين الحصول على المعلومات التي تخصهم وتقديم مقترحاتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة او ما يريدونه من خدمات جديدة أخرى.

وفي مجال التعليم تعتبر كندا من الدول التي تقدمت في استخدام الحاسب الالي وتطبيقات الانترنت بشأنه حيث كانت البداية في 1993 عندما شرعت كندا في استخدام الانترنت في التعليم في احدى الجامعات، حيث قام أحد الطلاب بتجميع وترتيب بعض المصادر التعليمية على الشبكة، ثم تطور الامر الى التعاون مع القطاعات الخاصة والعامة والذي نتج عنه مشروع school.net وبعض مضي سنوات قليلة تطور المشروع وقدم العديد من الخدمات تمثلت في توفير مصادر المعلومات التي تخدم المدارس، المدرسين، واولياء الأمور. {سعداوي محمد 2009 ص175-176}.

المطلب الثاني : التجارب العربية

الفرع الاول: تجربة مملكة الاردن

اكادت الاردن وبشكل مستمر على بناء النموذج الاردني الجديد والمضي قدما نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين مستوى حياة المواطنين، حيث تبنت المملكة الاردنية الهاشمية

مفهوم الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات على نحو شامل وتعكس كثافة المواقع لمختلف المؤسسات الوطنية المرتبطة بشبكة الانترنت وصفحاتها التعريفية لانشطتها سعيا نحو تسهيل وصول المواطنين اليها، وقد صدرت العديد من القوانين والتنظيمات تؤكد جاهزية الاردن للدخول الى عصر الالكترونيات المعلوماتية والثورة الرقمية ووضعت لهذا الغرض آليات تطبيق الحكومة الالكترونية واعادة هندسة الاجراءات والمعاملات ومكنتها لتأدية المعاملات وتقديم مختلف الخدمات العامة بالوسائل الالكترونية عبر قنوات الاتصال المختلفة ، وتمت الاستفادة كذلك من خبرات عربية ودولية وشركات عالمية.

لمحة عن الحكومة الالكترونية في الأردن :

يأتي الاتجاه نحو تبني وتنفيذ مفهوم الحكومة الالكترونية في الاردن بعد التغيرات الواسعة في مفاهيم السياسة الاقتصادية وذلك بما ينسجم وتوجيهات الملك عبد الله الثاني ورؤيته نحو تحويل الاقتصاد الاردني الى اقتصاد مبني على اساس المعرفة مع التركيز على تحسين اداء الخدمات العامة في الدولة ، وقد تم تشكيل لجنة ملكية خاصة من اجل دراسة واقع الخدمات الحكومية ووضع تصورات واقتراحات مستقبلية من اجل رسم استراتيجية شاملة نحو العمل بأسلوب الحكومة الالكترونية وتتكون هذه اللجنة من متخصصين في مجال المعلوماتية وخدمات الانترنت .

وقد خطت الاردن خطوات جيدة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية في ميادين عديدة كالتعليم والشؤون المدنية وربط الدوائر الحكومية وامن المعلومات ، وبدا موضوع الحكومة الالكترونية في الاردن منذ عام 2001 حيث قطع شوطا لا بأس به ، الا ان عدد الخدمات المقدمة بشكل الكتروني لم يزل قليلا نسبيا بعد بذل وقت وجهد كبيرين في اعداد البنية التحتية للحكومة الالكترونية وانشاء شبكة آمنة للدوائر الحكومية وحمايتها من الاختراق.

وقد تم احداث بوابة رسمية للحكومة الالكترونية في الاردن على الموقع www.joyclan.gov.jo حيث تحتوي على مجموعة من الخدمات وباستطاعة المواطن الحصول عليها عندما يريد القيام بإجراء معين او يقدم بطلب محدد لمعرفة ما هو مطلوب منه بشأن تقديم هذه الخدمة له، ومن جملة الخدمات المقدمة نجد خدمات الاحوال المدنية والجوازات حيث صار بإمكان المواطن الاردني الحصول على جواز سفره خلال 20 دقيقة فقط بعدما كان يستغرق اياما عدة للحصول عليه وهذا ما انعكس بالإيجاب على مصالح الاحوال المدنية التي صارت تقدم هذه الخدمة من خلال تسجيل بيانات طلب الخدمة وانهاؤها باتباع

التعليمات الموجودة على الموقع دون الحاجة لنقل حزمة من الملفات الضخمة الى الجهات المسؤولة عن فحص الملفات وانهاء الخدمة, ومن هذا المنطلق تم تغيير هيكله الدائرة الحكومية المسؤولة عن هذه الخدمة وزيادة صلاحيات مصالح الاحوال المدنية بإنهاء الخدمة على مستواها بشكل الكتروني.

التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في الاردن:

بحيث هناك العديد من التحديات والصعوبات التي تواجه نظام الحكومة الالكترونية ومنها:

● المستوى المتدني لاستخدام الانترنت:

يعتبر المستوى المتدني لاستخدام الانترنت من قبل عامة الناس من اهم الحواجز او العوائق التي تواجه الحكومة الالكترونية ورغم النمو المتزايد لعدد مستخدمي شبكة الانترنت الا ان نسبة الاستخدام لا تزال ضعيفة اذا ما قورنت مع الحجم السكاني.

● محددات البنية التحتية اللازمة للحكومة الالكترونية:

توجد العديد من العوائق فيما يخص قطاع الاتصالات في الاردن من حيث البنية التحتية مع النقص في شبكة الاتصالات الاساسية التي ينبغي ان تغطي كافة مناطق المملكة

● النقص في توزيع استخدام التكنولوجيا الرقمية:

يتوزع المستخدمون للأنظمة الرقمية وتكنولوجيا الانترنت في المملكة الاردنية بشكل لا يتناسب مع تطبيق الحكومة الالكترونية حيث يتمركز التوزيع وينحصر في مناطق محدودة دون الاخرى.

● الخصوصية في مواجهة الامن:

يتيح تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية الاطلاع على الكثير من المواطنين من قبل الجهة المعنية بتقديم الخدمة, حيث يمكن ان تستخدم بطريقة غير ملائمة من طرف موظفي هذه الجهة الحكومية كما يمكن ايضا الوصول الى هذه المعلومات من قبل مستخدمي الشبكة الالكترونية وبالتالي يتعرض الامن والاستقرار الاجتماعي للخطر نظرا لغياب خارطة تكنولوجيا تحكم استخدام هذه المعلومات.

●محدودية المهارات في استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يواجه تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية تحد آخر وهو محدودية المعرفة والمهارة في استخدام اجهزة الحاسوب وهذا يؤثر سلبا على مشاركة المواطنين في الحصول على مختلف الخدمات بشكل الكتروني او التطبيق الجيد او الاستخدام الامثل للتكنولوجيا من قبل الموظفين المسؤولين عن تقديم هذه الخدمة وخصوصا أولئك الذين ينقصهم الادراك لمفهوم الحكومة الالكترونية ولديهم قدر محدود من المعرفة عنها وكيفية الاستفادة منها.

الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في الاردن:

بحيث تتضمن الخدمات التي يحتاجها المواطن الاردني في حياته ونجد فيها:

(1) التسجيل في الاحوال المدنية:

ويشمل التسجيل في قيد الميلاد اصدار جوازات السفر، استخراج الهوية الشخصية، وصدار عقود الزواج...الخ، فبالنسبة للمواطنين في الاردن فان معظم المعاملات من اجل الخدمات الحكومية تبدأ من مكاتب البلدية وخصوصا مصلحة الحالة المدنية وفي ضوء الانتقال الى خدمات الحكومة الالكترونية فانه من الواجب ان تحتفظ كل البلديات والدوائر بسجلات رقمية دقيقة للمواطن فبدون الارشيف الرقمي لا يمكن للمواطن ان يقدم بطلب ملف او شهادة بواسطة شبكة الانترنت.

(2) الخدمات الصحية:

وتشمل الخدمات التي تقدمها العيادات والمستشفيات ومراكز التامين الصحي، وسوف يزداد تطبيق الخدمات الصحية بشكل الكتروني في الاردن من قيمة هذه الخدمات لشريحة كبيرة من الشعب الاردني الا ان المستشفيات والمراكز الصحية لا تزال تحتاج الى اعادة التنظيم والهيكلية من اجل ان تتوافق مع تقديم الخدمات الصحية بواسطة الحكومة الالكترونية خصوصا وان الاتصال الالكتروني مازال ضعيفا بين المستشفيات والمراكز الصحية وكذا الشأن بالنسبة لتبادل المعلومات بينها، حيث ينبغي ان يكون هناك اتصال الكتروني محكم ومباشر مع جميع المراكز الاستشفائية للاستفادة من نظام العلاج عن بعد نظام تحويل المرضى، سجلات المرضى، المواعيد العلاجية والمصاريف الادارية...الخ.

03 خدمات التعليم:

ويشمل التعليم هنا بالخصوص التعليم الاساسي والثانوي وقد واجهت وزارة التربية والتعليم عند المساهمة في انشاء الحكومة الالكترونية داخل الاردن حيث اعدت الوزارة خطة عمل مكثفة من اجل تجهيز المدارس بأجهزة الحاسوب وايصالها بالإنترنت.

ويعمل هذا التحول نحو تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين الكترونيا وبواسطة شبكة الانترنت على تحقيق الخدمات الحكومية بشكل كبير بالمقارنة مع كلفتها عند تقديمها بشكل تقليدي, كما ينبغي على الحكومة الالكترونية ان تهتم بتوفير الخدمات لجميع المواطنين وفي كل مكان وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا المقدمة حتى تستطيع الحكومة ان تلبي طلبات المواطنين الذين لا يمكنهم الوصول الى الخدمات الحكومية الكترونيا حيث يتم انجاز المعاملات للمواطنين في قطعة حكومية واحدة , وهذا بدوره يخفف العبء عن المواطنين بالذهاب الى اكثر من دائرة وكذلك يختصر الوقت اللازم لانجاز مختلف المعاملات. {سعداوي محمد 2009 ص 187-192}.

الفرع الثاني: تجربة مملكة البحرين

مع دخول القرن الواحد والعشرين نهاية عقده الاول ربما بدا مفيدا القاء نظرة استرجاعية على تجارب الحكومة الالكترونية التي اطلقها الانتشار الهائل للأنترنت منذ تسعينات القرن الماضي, في هذا السياق يلاحظ ان الحكومات تتسابق في استخدام المعلوماتية كدافع للبنى التقليدية في ادارة مؤسسة الدولة الحديثة وكذلك كي تعمق التواصل مع مفردات مجتمعاتها وزيادة الكفاءة في ادارة مواردها اقتصاديا كما في تنفيذ سياساتها الخارجية , وبالرغم من ان مملكة البحرين من بين احدث هذه التجارب مقارنة ببعض الدول المتقدمة الا ان البحرين استطاعت ان تحجز مكانا لنفسها بين الاقوياء لانه ليس بالسهل ان تجد مكانا بين هؤلاء لما يتطلب الامر من امكانات ضخمة وعلى كل المستويات المالية والبشرية والبنية التحتية والتقنيات العالية.

جاهزية مملكة البحرين للحكومة الالكترونية :

اظهر مؤشر جاهزية الحكومات الالكترونية لعام 2010 التابع لمنظمة الامم المتحدة البحرين في المركز الاول عربيا و 13 عالميا وفقا لمؤشر جاهزية الحكومات الالكترونية.

وهذا النجاح يعكس ارادة حكومة البحرين ورغبتها في تطوير خدماتها ولعل هذه النتائج تدفعها للمنافسة على المراكز العشرة الاولى في الترتيب مستقبلا مما يدفع القائمين على مشروعات الحكومات الالكترونية الى بذل المزيد من الجهد في الفترة المقبلة للإبقاء على صدارتها عربيا والاقتراب من الدول المتقدمة

حيث ان مكونات المؤشر العالمي تعتمد على مدى جاهزية وسرعة الحكومة المركزية من حيث ثلاثة محاور رئيسية لقياس تطور الدول وهي مؤشر موقع الحكومة الالكتروني على شبكة الانترنت ومؤشر البنية التحتية للاتصالات بناء على المعلومات والاحصائيات ومؤشر راي المال البشري.

وقد ذكر هذا التقرير ان حكومة البحرين قامت بتطوير بوابتها الالكترونية وتنويع خدماتها التقنية مما جعلها تحقق قفزة نوعية جعلتها تتبوأ المركز 13 عالميا بعد ان كان ترتيبها 42 خلال عام 2008 وبذلك تقدمت المملكة 29 مركزا وتجاوزت الكثير من الدول الاوروبية والآسيوية في هذا المجال.

وتربط الشبكة المعلوماتية للحكومة البحرينية اكثر من 300 موقع حكومي بعضها ببعض وتحكم عملية الاتصال بالموقع المركزي للحكومة الالكترونية لتقديم خدماتها الالكترونية للمواطنين والمقيمين والمستثمرين حيث تعتبر هذه الشبكة من المكونات الاساسية للبنية التحتية للحكومة الالكترونية .

والهدف من الحكومة الالكترونية هو العمل على تقديم خدمات مميزة للمواطنين والقيمين والمستثمرين عبر البوابة الالكترونية في مملكة البحرين ومن الخدمات التي تقدمها البوابة الالكترونية للمواطنين دفع فواتير الكهرباء والماء ودفع المخالفات المرورية والحصول على التأشيرة ودفع رسوم طلبة جامعة البحرين ومعلومات اخرى كثيرة تهتم المواطنين والمستثمرين والسائحين.

وتمكنت البحرين من تحقيق تقدم ملموس في الجاهزية التي ارتفعت نسبتها من 57% الى 73% كما تطورت نسبة المشاركة الالكترونية للمستفيدين من الخدمات من 34% الى 67% والتي شملت تفعيل مواقع يوتيوب وتويتر وفيسبوك والبلوك وفي المقابل لم تحقق دول المنطقة التي رصدت الكثير من الاموال اي تقدم ملموس في هذا المجال.

هيئة الحكومة الالكترونية لمملكة البحرين:

تأسست هيئة الحكومة الالكترونية بموجب المرسوم الملكي رقم 69 في اوت 2007 تتبع الى مجلس الوزراء وتهدف الى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية وفقا للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات التي يترأسها نائب رئيس مجلس الوزراء معالي الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة وتقوم هيئة الحكومة الالكترونية بالعديد من المهام ابتداءً باقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية وعرضها على اللجنة العليا لإقرارها وصولاً الى تفعيل برامج الحكومة الالكترونية منها اقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتسيير الاتصالات بين كافة اجهزة الدولة وانشاء قنوات الكترونية لتقديم خدمات الحكومة الالكترونية اضافة الى تقديم الدعم الفني والمساندة العلمية الى الوزارات والجهات الحكومية الاخرى.

وتعمل الحكومة الالكترونية على تنفيذ استراتيجية الحكومة الالكترونية بالبحرين التي تبين خطة العمل المطلوبة لتنفيذ المبادرات الالكترونية البحرينية الطموحة، اضافة الى تقديم الخدمات الاساسية الحكومية وعددها 200 خلال 3 سنوات بشكل الكتروني وعبر قنوات اتصالية متعددة لكافة المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية.

اهم الخدمات التي تقدمها هيئة الحكومة الالكترونية :

من بين اهم الخدمات التي تقدمها هيئة الحكومة الالكترونية خدمة طلب اصدار شهادة الميلاد للمواليد الجدد حيث يمكن لمستخدم هذه الخدمة ان يتقدم بطلب اصدار شهادة الميلاد ودفع رسومها عبر الانترنت ويعد هذا النظام جامعا لجهود اكثر من جمة بدءا بالمستشفيات التابعة لوزارة الصحة والجهاز المركزي للمعلومات والحكومة الالكترونية بالإضافة الى بريد البحرين، ويتم ارسال شهادة الميلاد بالبريد الى مقدم الطلب مرفقا معها الرقم السكاني للمولود والذي يصدره الجهاز المركزي للمعلومات، الجديد ذكره انه قد تم استخدام هذه الخدمة اكثر من 5208 مرة منذ اطلاقها في ماي 2009 وحتى اوت 2009. {احمد شريف بسام 2011 ص 121-133}.

الفرع الثالث: تجربة الامارات العربية المتحدة (اماره دبي)

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، إذ أكدت الممارسات من واقع تصريحات القيادات العليا فيها على محاولة جعل الإمارات العربية المتحدة نموذجا متجها نحو تجسيد الاقتصاد الرقمي الحديث، بغية تحقيق التعامل المباشر

مع المواطنين عند تقديم خدمات عديدة تلبي لاحتياجاتهم، فبرزت هناك العديد من الإسهامات المتميزة والإنجازات الفريدة التي حققتها الشخصيات القيادية في دولة الإمارات على كافة الأصعدة، من أجل مواجهة التحديات والوصول إلى التميز في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

وتعتبر حكومة دبي الالكترونية مبادرة رائدة ومتخصصة، حيث تهدف إلى تزويد سكان إمارة دبي ومؤسساتها بكافة الخدمات الحكومية وفق النظام الالكتروني، من أجل الإسهام في تكريس الدور المهم الذي تلعبه إمارة دبي كمركز اقتصادي رائد في الدولة، كما تسعى الحكومة إلى توحيد ومكاملة جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها الدوائر الحكومية بغية تهيئتها للعمل وفق أسلوب الحكومة الالكترونية، مما يسمح بإحداث الآثار الإيجابية على أدائها، ويتيح للموظفين في كافة المستويات الحكومية إمكانية تقديم خدمات نوعية ذات جودة عالية، بالإضافة إلى تسهيل حياة السكان عند القيام بالمعاملات الحكومية.

أسس نظام الحكومة الالكترونية في إمارة دبي:

بإدارة حكومة إمارة دبي، في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالتحول إلى الحكومة الالكترونية في أكتوبر 2001 ، حيث قامت بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها "مدينة دبي للإنترنت" تكون مرجعا لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة في الاستثمار بالمدينة، وقد سارعت شركات عالمية كبرى إلى إيجاد فروع لها في مدينة دبي للإنترنت، مثل Philips, Sony, IBM... إلخ.

وقد أعلن بعد ذلك عن التحول إلى الحكومة الالكترونية بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة هناك، كدائرة المياه والكهرباء، الدائرة الصحية، بلدية دبي... إلخ، وحققت منذ بداية انطلاقها في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية نجاحات باهرة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية نتيجة للعمل المتواصل والسعي الجدي من قبل فرق تكنولوجيا المعلومات في مختلف الجهات الحكومية إلى تبني هذا النظام المتطور والمساهمة في تعزيز بنية الخدمات الحكومية الالكترونية.

ولم تقتف الحكومة الالكترونية في دبي بتقديم الخدمات العادية فقط، بل سخرت تكنولوجيا من بين الخدمات التي " (euall) الاتصال لتعميم المعرفة بهذه الوسائل، كإدخال مبادرة" التقنية للجميع أضافتها لسجل خدماتها، إذ وفّرت العديد من البرامج متعددة الوسائط لتبسيط فهم متطلبات استخدام وسائل الاتصال الالكترونية، ويعكس الأداء القوي لنظام الحكومة الالكترونية من قبل إمارة دبي مدى الاستخدام الفعال للإنترنت في المنطقة كوسيلة لتحقيق التطور الاقتصادي والتنمية البشرية، حيث فاقت نسبة الاستخدام 49 % من الحجم السكاني في بداية سنة 2008 نظرا لازدياد شعبية استخدام الحاسبات الآلية والإنترنت في

المنازل ومقرات العمل، ووجود أسعار مناسبة للجميع، كما أن نسبة استخدام الهاتف النقال في دبي تفوق % 70 من مجموع السكان، وهذا ما يبرز بالفعل مجهود الإمارة في محاولة تطوير البنية التحتية للاتصالات وتوفير الموارد البشرية الكفاءة والمواكبة للتطور التكنولوجي للمساهمة في إعداد استراتيجيات تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى تحسين مستوى تطبيق الخدمات الالكترونية والاستفادة منها.

ولتسهيل وصول المواطن إلى المعلومة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها، ثم توحيد المرور في مختلف القطاعات والمصالح الحكومية عبر بوابة الحكومة الالكترونية لإمارة دبي: حيث يمكن للمستفيدين من الخدمات الالكترونية الدخول عبر البوابة للاستفسار عن معلومات معينة، الحصول على وثائق معينة كشهادة الميلاد، تجديد العديد من البطاقات الإدارية فيما يتعلق بميدان الصحة، السياقة أو إيجار مسكن، بالإضافة إلى الاستفادة من برامج تدريبية تفاعلية بالصوت والصورة ضمن ما يعرف بمشروع التعليم الالكتروني عبر البوابة، مع إمكانية تقديم عروض للباحثين عن عمل إلى كافة الدوائر الحكومية أو التعرف على الوظائف الشاغرة من خلال مصلحة حيث سمحت هذه المصلحة بتبسيط طريقة عرض الطلبات من خلال جمعها التوظيف إلكترونياً في قاعدة بيانات موحدة، لتتمكن مختلف الدوائر الحكومية من اختيار الموظفين الذين تحتاجهم وقد ارتكز مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي، منذ انطلاقه، على العناصر الأساسية التالية__:

1-1- بناء شبكة المعلومات الحكومية :

وهي عبارة عن شبكة الألياف البصرية تربط جميع الدوائر الحكومية في إمارة دبي، وتتسم بسرعات تحميل ونقل عاليتين للبيانات، وذلك حتى يمكن تواصل الدوائر المختلفة بسهولة وضمن سرية وانسيابية هذه الأعمال، وتعد هذه الخطوة بمثابة البنية التحتية لأعمال هذا المشروع. وقد تولى إنشاء هذه الشبكة التحتية مؤسسة "اتصالات" في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع شبكة المعلومات الالكترونية (LAN) فضلاً عن قيام كل دائرة محلية بربط منفذ من الشبكة المحلية الحكومية.

1-2- توحيد النظم المشتركة لهذه الحكومة:

لقد كانت هذه الخطوة أساسية في المشروع، وهي تعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي، مثل أنظمة شؤون الموظفين، الأنظمة المالية والمحاسبية

والميزانيات، وكذلك البريد الالكتروني الخاص بالمؤسسات والهيئات الحكومية، فمثلا جميع دوائر الحكومة المحلية في حاجة إلى تعيين موظفين، ترقية وتسوية رواتبهم، وهذا ما يتطلب من الحكومة الالكترونية توحيد نظم المعاملات الخاصة بهذه الإجراءات في كل دوائر الحكومة المحلية، وقد ساعدت هذه الخطوة على انسيابية وسرعة إنجاز المعاملات الخاصة بالجمهور المستفيد من جهة، وتحقيق تطابق في الإجراءات المتبعة لدى الدوائر كلها من جهة أخرى.

1-3- الخدمات الالكترونية وبوابتها:

تتمثل الخدمات الالكترونية في مجمل الخدمات المتوفرة عبر بوابة الحكومة الالكترونية الخاصة بإمارة دبي، والتي تقدم لزوارها كافة الخدمات الحكومية القابلة للتنفيذ عبر الإنترنت كما سبقت الإشارة إليه، بالإضافة إلى معلومات عامة عن الدوائر الحكومية في دبي، وكذلك عن أساليب إجراء المعاملات الالكترونية إذا كانت قابلة للتنفيذ عبر الإنترنت، فضلا عن أن البوابة الالكترونية تنطوي على قاعدة بيانات رئيسية تشترك فيها الدوائر الحكومية وتحتاجها من خلال تعاملها مع الجمهور، مثل المعاملات التي تتعلق بالأشخاص وبياناتهم المختلفة، بيانات الرخص التجارية وغيرها من البيانات، وفي مقابل ذلك تقوم الحكومة الالكترونية بتلقي طلبات الجمهور وتوزيعها على الدوائر الحكومية المختلفة لإنجازها، وتلقي الردود وتوزيعها على أصحاب الشأن، الأمر الذي شأنه التخفيف على العميل عناء متابعة عدة جهات للحصول على الخدمة المطلوبة.

الخدمات المرفقية لبعض دوائر حكومة دبي الالكترونية:

تجدر الإشارة إلى أن دوائر حكومة دبي الالكترونية كانت قد سبقت إعلان الحكومة الالكترونية، وذلك بتقديم بعض الخدمات الالكترونية بشكل مبكر، وهذا ما كانت له الأهمية البالغة في استيعاب مشروع الحكومة الالكترونية واختصار الوقت، وذلك من قبل القائمين على أمر هذه الدوائر، فضلا عن ذلك استخدام الانترنت في أعمال هذه الدوائر والذي كان له شأن التقليل من التعاملات الورقية والتحول إلى الأداء الالكتروني، مع تسهيل عملية تكامل قواعد البيانات والبرامج في نظام واحد وتحطيم حواجز الاتصال الإداري الرأسي والأفقي في الدائرة الحكومية الواحدة، وكذلك تسريع عملية تبادل المعلومات بين الإدارات والمراكز، إضافة إلى إمكانية استخدام الشبكة من أي مكان أو أي مكتب وسهولة استخدامها وصيانتها، زيادة على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور والمراجعين لدى الدائرة الحكومية، حيث مثل ذلك مجمل الانعكاسات الإيجابية التي طرأت على أداء هذه الدوائر الحكومية بمجرد الإقدام على الالكترونية أو الرقمية في تنفيذ هذا الأداء.

بلدية دبي:

تحتوي البوابة الالكترونية لبلدية دبي على نظام استقبال إيرادات الفنادق المصنفة كخمس نجوم، دور السينما، المحلات الخاصة وخدمات المكتبات العامة، أما الخدمات المشتركة مع الحكومة الالكترونية فبعضها خاص بشركات المقاولين والاستشاريين يتركز في موقع الإدارة الخاص بالمباني والإسكان، والبعض الآخر عام يشمل إصدار الرخص التجارية، شهادات عدم الممانعة، خدمات الرخص الخاصة بالبناء والرسوم التي تتعلق بالتراخيص.

وتطبق البلدية كذلك الأنظمة المرورية الذكية التي تستخدم التكنولوجيا المتقدمة في مجال المواصلات والالكترونيات والحواشيب لتحسين حركة المرور في دبي، تطوير سلامة مستخدمي الطرق وتقليل الآثار البيئية.

دائرة السياحة:

تعرض دائرة السياحة، من خلال موقعها في الحكومة الالكترونية، أهم خدماتها التي تتمثل في تقديم تراخيص الفنادق ودفع المخالفات، بالإضافة إلى الخدمات الداخلية في الإدارة ذاتها والتي تتعلق بشؤون الموظفين، الشؤون المالية، المشتريات والمخازن.

وتتوفر على البوابة الالكترونية للدائرة إمكانية الحجز في الفنادق عن طريق الإنترنت والربط مع كافة فنادق الدولة وخصوصا فنادق فئة الخمس نجوم.

هيئة الكهرباء والمياه:

انضمت هيئة الكهرباء والماء إلى الحكومة الالكترونية، واتخذت في سبيل ذلك العديد من الإجراءات، هدفها التبسيط واختصار الوقت، مع الإقلاع عن الأسلوب اليدوي والورقي، فقد أدخلت الهيئة نظام معلومات التوزيع الجغرافي في إدارتها وأقسامها المختلفة، ويضم ذلك النظام خرائط إلكترونية وبرامج لإدارة مختلف مرافق الهيئة مثل: محطات التحويل الفرعية وخطوط أنابيب المياه، وذلك ضمن رسم هندسي يمزج بين المعلومات البيانية، ثم يربطها ويدمجها ببعضها البعض، حتى يمكن إعادة استخدام هذه البيانات في المهام اليومية للإدارات والأقسام المختلفة في الهيئة، بغرض إصدار شهادات عدم الممانعة التي تصدرها الهيئة، وكذلك تخطيط المسارات الخاصة بالشبكات الجديدة وتوسعات تلك

الشبكات، فضلا عن الاستجابة الفورية للشكاوى ومتابعة الأعطال ومختلف الاستخدامات الأخرى التي من شأنها جعل الهيئة المذكورة تسير وفق نظام الحكومة الالكترونية.

دائرة الصحة:

أطلقت دائرة الصحة على بوابتها خدمات تتضمن أنظمة معلومات تسهل العمل الداخلي في الدائرة، والذي يتعلق بالرعاية الصحية، تسجيل المرضى، إدارة العيادات الخارجية، إدارة المرضى في المستشفيات ومتابعة السجلات الطبية، إضافة إلى خدمة تقديم الطلبات إلى المختبرات وقسم الأشعة بطريقة إلكترونية، بحيث يتسنى للأطباء والمرضى إرسال تشخيصاتهم إلى الإدارات المعنية في المستشفى بطريقة إلكترونية. {سعداوي محمد 2009 ص 201-208}.

المطلب الثالث: التجارب الأوروبية:

الفرع الاول: التجربة الايرلندية(الادارة الالكترونية والتحول الى اقتصاد المعرفة)

تعتبر التجربة الايرلندية قصة نجاح باهرة في مجال التحول الى الادارة الالكترونية واقتصاد المعرفة الذي نحكمه صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاعمال الالكترونية .

-على مستوى صناعة البرامج الايرلندية تبلغ قيمة هذه الصناعة حوالي 702 بليون دولار ل 800 شركة برامج وتكنولوجيا معلومات تتوجه بأنشطتها نحو التصدير وبمعدل سنوي يصل الى 20 % وبذلك تعتبر ايرلندا اكبر دولة مصدرة للبرامج في العالم وبخاصة في المجالات الرئيسية لتوليد الدخل في قطاع البرامج وهي برامج خدمات الادارة الالكترونية ، الاتصالات والتجارة الالكترونية.

- قصة نجاح ايرلندا في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت مفاجأة كبيرة للمهتمين في هذا المجال، فلم يتوقع احد ان تكون ايرلندا مرشحة لهذا النجاح فهي قبل كل شيء بلد صغير بموقع جغرافي غير مؤثر الى حد ما، وهي بعيدة عن المراكز الاوروبية للتجارة ومع ذلك نجحت في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات وان تحقق لنفسها حزمة متكاملة من عناصر الميزة التنافسية المؤكدة.

-واذا اضفنا قطاع الاتصالات الى قطاع تكنولوجيا المعلومات سنجد ان في ايرلندا 100000 شخص يعملون في 980 شركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بزيادة كبيرة عن عام 1993 حيث كان هناك 47000 عامل.

وقد وصلت الصادرات الاجمالية لهذا القطاع ict الى 31 بليون اورو في سنة 2001 وتمثل نسبة 33% من اجمالي الصادرات الايرلندية في حين تمت الصادرات بنسبة 22% للفترة ما بين 1993-2000

وقد كان للسياسات الحكومية اثر كبير في تحفيز عملية تطوير ثقافة المبادرة وتطوير سياسات ديناميكية باتجاه دعم أنشطة الأعمال الالكترونية وتشجيع البحوث وتطوير التحتية التقنية للاتصالات والمعلومات .

وقد نجحت الحكومة الايرلندية في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وفي تطبيق نظم وتقنيات الادارة الالكترونية مما ساعد على تكوين بيئة الكترونية مناسبة للاستثمار والعمل المنتج وقد ادى كل هذا الى التجمعات العملاقة لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شكلت فيما بينها عدة شركات ومشروعات موزعة جغرافيا لكنها مترابطة ومتداخلة فيما بينها بحكم عملياتها المكملة لبعضها البعض الآخر ولتجانس وتكامل حقل الأنشطة الجوهرية التي تقوم بتنفيذها.

وقد اصبحت عناقيد شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيوت الخبرة البرامجية التي ترتبط بادوات وتقنيات الادارة الالكترونية عنصرا مركزيا في سياسة الحكومة الالكترونية للتحويل الى الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع المعرفة.

-من خلال نظم الادارة الالكترونية تم ربط مكونات عناقيد التكنولوجيا التي تضم شركات منتجات او خدمات نهائية ,موردون, مدخلات , شركات ذات علاقة, قنوات التوزيع, الزبائن, مؤسسات التعليم والتدريب, مراكز المعلومات ومراكز البحوث والتطوير وغيرها.

-كما ظهرت ثمار الجهود في تطبيق نظم وتقنيات الادارة الالكترونية من خلال الدور الايجابي للادارة الالكترونية في خلق بيئة جاذبة للاستثمار الاجنبي في ايرلندا, فمن دون الاستثمار الاجنبي المباشر في حقول تكنولوجيا وشبكات الاتصال وفي القطاعات الاقتصادية الاخرى وبالاخص الخدمات المالية وصناعة الادوية, صناعة الحاسوب وغيرها كان من الصعب على ايرلندا تحقيق هذا النجاح الباهر في المجال المعلوماتي.

-ان الشركات الاجنبية ذات الاستثمار المباشر تمثل جزءا حيويا من الاقتصاد الايرلندي لانها ببساطة تستخدم حوالي نصف قوة العمل الصناعي , وقد نجحت ايرلندا في استقطاب 20 % من

المشروعات الجديدة التي يجري تنفيذها في اوروبا ولديها النسبة الاعلى من المشروعات الامريكية في حيث تصل نسبة البرامج الايرلندية الى 40 % من اجمالي البرامج المباعة في اوروبا ويصل عدد العاملين في صناعة البرامج الايرلندية الى اكثر من 40000 شخص من الافراد المتخصصين ومن صناعات المعرفة الجديدة.

-بالإضافة الى ما تقدم يمكن تلخيص اهم عناصر نجاح التجربة الايرلندية في مجال التحول الى الادارة الالكترونية واقتصاد المعرفة بما يلي:

1- نجاح الحكومة الايرلندية في تنفيذ مشروعات الادارة الالكترونية وبخاصة مشروع الحكومة الايرلندية الالكترونية ومشروعات الشبكة للمنظمات والمؤسسات والوكالات والهيئات العاملة في المجتمع والادارة الايرلندية.

2- بناء صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستند الى المنتجات اكثر منها الى الخدمات والاستفادة من صناعة الحاسوب ,الاتصالات والالكترونيات ومن وجود اكبر الشركات المصممة والمنتجة لاشياء المواصلات والاتصالات والحاسوب الشخصي وملحقاته وغيرها.

3- استثمار تطبيق نظم وادوات وتقنيات الادارة الالكترونية في المنظمات والمؤسسات العامة وفي القطاع الخاص لإنشاء عناقيد لشركات تكنولوجيا المعلومات والشبكات والاتصالات وتكوين نسيج مشترك من سلاسل القيمة والقيمة المضافة بين هذه الشركات التي شكلت قوة دافعة حقيقية لنمو قطاع تكنولوجيا المعلومات في ايرلندا.

4- وجود نظام دعم قوي لشركات تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الدعم المالي للشركات الجديدة وتحت التأسيس.

5- التطوير المبتكر لتقنيات وادوات الادارة الالكترونية في المجالات المختلفة لأنشطة الاعمال الحكومية والخاصة ادى الى انشاء ثقافة تنظيمية قوية وتقاليد عمل فعالة تقودها الاجهزة والوكالات الحكومية المتخصصة.

6- واخيرا التاريخ العريق من الهجرة لأبناء ايرلندا الى امريكا والدول الاوروبية المتقدمة صناعيا مما وفر للإدارة الالكترونية ولقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخبرات والمهارات المتقدمة في

العلوم التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات، وهؤلاء هم ثروة إيرلندا الحقيقية وان كانوا في الخارج ورصيدا ومعينها الذي لا ينفذ. {غالب ياسين 2005 ص 279-281}.

الفرع الثاني: التجربة الفرنسية

قامت الحكومة الفرنسية ببناء بوابتها للخدمات العامة من أجل مساعدة مواطنيها على إيجاد الخدمات المرفقية، النماذج والإجراءات المرتبطة بها، وقد أطلقتها خلال عام 2000 م، وهي تحتوي على مواضيع خدمية تصل إلى ما يقارب الثلاثة والعشرين موضوعا تتراوح ما بين الصحة، التعليم، العمل وغيرها.

وتحتوي صفحات البوابة المختصة بكل موضوع على شرح واف لذلك الموضوع وأخبار مرتبطة به كأخبار الصحة في باب الصحة والاستشفاء على سبيل المثال، بالإضافة إلى روابط لتحميل الإجراءات والنماذج المرتبطة بكل خدمة ضمن موضوع معين، كما اعتمدت الحكومة مدخلا آخر للخدمة، يختلف عن المواضيع، وهو الوصول إلى الخدمة بصيغة الفعل أو الحدث، مثل أن يصل المواطن إلى الخدمة عبر روابط كرابطة "تقديم طلب تجديد جواز السفر".

أما بالنسبة للنماذج الحكومية الخاصة بالخدمات، فمن الممكن للمواطن أو صاحب المؤسسة الوصول إليها من خلال الخدمة أو مباشرة عن طريق البحث عنها في قسم النماذج عبر رقم النموذج أو اسمه.

وتحتوي البوابة أيضا على معلومات أخرى مفيدة للمواطن مثل: حالة الطقس والمناخ، حالة السير والازدحام، أخبار الحكومة وخدمات البحث في الوثائق عبر الكلمات المفتاحية وعناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالرد على استفسارات المواطنين، ومجملا تحتوي هذه البوابة على ما يقارب 5000 رابط لمواقع حكومية فرنسية وغيرها، وما يقارب 2400 وثيقة معلومات ومن جملة الفوائد التي يمكن أن يجنيها المواطنون نذكر:

- مدخل واحد للحصول على الخدمة الحكومية.
- الوصول إلى الخدمة العامة حسب طبيعتها وليس حسب الإدارة العامة التي تقدمها.

أما من جملة الفوائد التي يمكن أن تجنيها الحكومة فنذكر:

-توحيد جهود مختلف المرافق العامة في سبيل تقديم الخدمات العامة.

-بناء قاعدة المعرفة الحكومية.

-ساعات عمل متواصلة بدون انقطاع.

-تحليل حاجات المواطنين ورفع مستوى الخدمات من خلال دراسة نتائج إحصاءات البوابة.

وعلى ذكر بوابة الخدمات الالكترونية، يمكن إلقاء نظرة على نسبة استخدام الإنترنت في فرنسا لاكتشاف مدى الإقبال على خدمات هذه البوابة، وذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم (03): استخدام الإنترنت والنمو السكاني في فرنسا

السنة	عدد مستخدمي الإنترنت	عدد السكان	نسبة الاستخدام%
2000	8.500.000	58.879.000	14,44
2004	24.848.009	60.293.927	41,21
2006	30.837.595	61.350.009	50,27
2007	32.925.953	61.350.009	53,67
2008	36.153.327	62.177.676	58,15

المصدر : [سعداوي محمد: 2009، ص164]

يتزايد عدد مستخدمي الانترنت في فرنسا بشكل مستمر مع مرور الزمن، بالإضافة إلى أنّ نسبة الاستخدام لشبكة الانترنت معتبرة مقارنة مع الحجم السكاني في فرنسا في الآونة الأخيرة، وهذا من شأنه المساعدة في عملية التفاعل الالكتروني بين الحكومة الالكترونية والمستفيدين من خدماتها مع إمكانية تطوير هذا النظام وتعميمه على مستوى كل الجهات والدوائر الحكومية. [سعداوي محمد 2009 ص163-164].

الفرع الثالث: التجربة البريطانية

في شهر أبريل عام 2000 م، قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطارا استراتيجيا لما يجب أن تكون عليه الحكومة الالكترونية، حيث أن استحداث طرق جديدة مدعومة بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات في مقدمة الإصلاحات الحكومية هناك، وكانت آنذاك معظم خدمات الجمهور في بريطانيا تقدم بطلبات مكتوبة ورقيا منهم إلى مختلف الجهات الحكومية، والبعض البسيط منها يمكن قضاؤه عن طريق

الإنترنت أو الهاتف، ومن ثمّ تمّ الاقتناع بأن تقنية المعلومات ستكون أداة أساسية لخطط بعيدة المدى لتحديث الاقتصاد بوجه عام والخدمات العامة بوجه خاص، فأدرج في كل إدارة حكومية مكتب للمندوب الالكتروني هدفه وضع وثائق الحكومة الالكترونية التي توفر إطاراً لتطوير الحكومة الالكترونية في كل مرافق الخدمة العامة، مع تعزيز جودة مصادر المعلومات المتوافرة نظراً لأهمية ذلك بالنسبة لأعمال وسياسات الحكومة الالكترونية.

وقد ظهر الاسم التجاري لموقع الحكومة الالكترونية في بريطانيا عام 2000 باسم يوكاي أونلاين

UKonline at www.UKonline.gov.uk,

وقد بدأ يعمل منذ هذا التاريخ بهدف تقديم صورة متكاملة ومسلّك إلكتروني مناسب يؤدي إلى تقديم كل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية، بصرف النظر عن الجهة المطلوب منها تقديم الخدمة، لأن ذلك لا يهم المستخدم للموقع.

وقد زود الموقع بتسهيلات لتمكين المستخدمين من التوسع فيه للحصول على اهتماماتهم وحاجاتهم الشخصية، ومن بوابات هذا الموقع التي تتعلق بالخدمة العامة بوابة الخدمات الصحية المتخصصة التي توفر الخدمة الطبية عن طريق توفير معلومات وخدمات تتعلق بالصحة العامة، وعندما تستكمل كل بوابات الموقع الالكتروني فإن المستخدم يمكنه الحصول على كم كبير من المعلومات والبيانات المتوفرة عن طريق قنوات عديدة مثل: الأكوّاشك الالكترونية، مراكز الاتصال والحاسبات الشخصية... إلخ.

وتعتمد الحكومة الالكترونية في بريطانيا وغيرها مبدأ الشفافية، الكفاءة، العدالة وحرية الوصول إلى المعلومات، وكذا السرية وحماية الخصوصية، ومن أجل تكريس ذلك لابد لها من أدوات

أهمها: شبكة المعرفة أو قواعد البيانات التي تعمل الحكومات الالكترونية بناءً عليها، وتهدف شبكة المعرفة لتحقيق ما يلي:

- الوصول إلى الإحصاءات الحكومية والمعلومات الرسمية.

- الوصول إلى أوراق العمل ووثائق السياسات العامة.

- تسهيلات الرسائل المتبادلة بين الإدارات.

- دعم جماعات رسم السياسات مباشرة على الحاسب الآلي وشبكات المصالح الخاصة ومن هنا

يتبين أن هناك تحول حتمي نحو الحكومة الالكترونية، وبالدرجة الأولى الخدمات العامة المرتبطة

بالجمهور، كما أن تطبيقات هذا النظام مرشحة للنمو في بريطانيا وهذا في كل المجالات نظرا لما تتوفر عليه من إمكانيات وخدمات داعمة يمكن إيراد أهمها من خلال ما يلي:

التوثيق:

حيث يحتاج المواطنون وقطاع الأعمال إلى توثيق طلباتهم وإجراءاتهم للقيود، كما تحتاجها الدوائر الحكومية من أجل صحة إجراءات العمل.

قابلية العمل بين الدوائر:

يمكن الاطلاع على الموقع التالي:

<http://www.iagchampions.gou.uk/guidelines/authentication/authentication.html>

حيث يتضمن هذا الموقع إطار قابلية العمل بين الدوائر، السياسات والمعايير التي يتم العمل من خلالها بين الدوائر الحكومية.

الأمن:

تحتاج الأعمال الحكومية والإجراءات التي تتم من خلال شبكة الإنترنت إلى حماية المعلومات والبيانات، لذلك فإن السياسات في هذا المجال تدعو إلى تبني الأسلوب الأمني للمعلومات والإجراءات المستخدمة في المعاملة الالكترونية، حيث قامت الحكومة البريطانية بإصدار دليل لمواضيع محددة في مجال أمن المعلومات والبيانات المتداولة عبر شبكة الحكومة الالكترونية من خلال الموقع التالي:

<http://www.iagchampions.gou.uk/guidelines/security/html>

الخصوصية:

تلتزم الحكومة الالكترونية في بريطانيا بمعالجة موضوع خصوصية المعلومات للمواطنين وقطاع الأعمال، بحيث تتم معالجة هذا الموضوع بطرق قانونية تتضمن حماية خصوصية المعلومات والبيانات مع تحسين الخدمة الالكترونية والتقليل من عمليات الاحتيال، ويمكن الاطلاع على ذلك من خلال الموقع:

<http://www.iagchampions.gou.uk/guidelines/privacy/html>.

إدارة الملفات الالكترونية:

تتوفر من خلال إطار إدارة الملفات الالكترونية الخطوط العريضة والمعايير التي تحكم حفظ الملفات وتداولها ما بين الدوائر الحكومية من خلال ما يعرف بالشبكة الالكترونية المحمية، حيث تلعب هذه الشبكة الدور الرئيسي في إيجاد الأرضية المشتركة للدوائر الحكومية التي تعمل مع بعضها البعض

من أجل النهوض بإجراءات تحديث الدوائر وآلية العمل فيها، وقد تم فتح موقع إلكتروني للاطلاع على هذا الإطار كما يلي:

<http://www.iagchampions.gou.uk/guidelines/erm.html1>

أما الإمكانيات الأخرى التي تحتاجها الحكومة البريطانية فهي قدرات المواطنين في الوصول واستخدام شبكة الإنترنت، حيث أشارت الإحصائيات في هذا المجال إلى وجود تنامي مستمر في نسبة ، أفراد الشعب البريطاني الذين يستخدمون هذه الشبكة، وقدّرت هذه النسبة بحوالي % 60 سنة 2005 ووصلت إلى حوالي % 64 سنة 2007. {سعداوي محمد 2009 ص164-166}.

المبحث الثاني: الشبكات في الادارة الالكترونية

المطلب الاول: شبكة الانترنت والادارة الالكترونية

شهد النصف الثاني من تسعينات القرن العشرين انفجارا في حاضـر شبكة الانترنت على المستوى العالمي وهو انفجار سيؤثر في مستقبلها ايضا، فقد ارتفع عدد مستخدمي الشبكة من 95 مليون عام 1998 الى 350 مليون عام 2003 بما استتبع ذلك من مبادرات على المستوى العالمي والاقليمي يهدف الى بناء نماذج للحكومات الالكترونية وكان لذلك اثر على مضمون واشكال تقديم الخدمة او تبسيط اجراء الخدمة او القوانين التي تحكم تقديمها وسرعتها ناهيك عن التوفير في العمالة والوقت اللازمين لأداء اجرائها مما اعتبر معه ان هذه النماذج في الحكومة وهذا التطور في شكل ومستوى تقديم الخدمات الكترونيا من اهم الانشطة التي يمكن ان تقوم بها الدول على شبكة الانترنت.

-في بعض الدول ارتفع الانفاق على بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الالكترونية الى حد كبير في الولايات المتحدة الامريكية بالإضافة الى المملكة المتحدة التي استثمرت اموال باهظة في بناء نماذج للحكومة الالكترونية في مختلف المؤسسات وسوف تستخدم كل هذه النماذج في دول الاتحاد الأوروبي ناهيك على إن الانفاق في مثل هذه المشروعات أصبح يجد تأييدا كبيرا لدى الدوائر السياسية في اغلب دول العالم للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية وناخر الخدمات وطوابير الانتظار.

-لقد اصدرت الامم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة ASPA تقرير خلال عام 2001 اوضحت فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية حيث اعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء

الدولة على الوصول الى المعلومات الكترونيا كما ان المؤشر عكس الى حد كبير الترتيب الاقتصادي العام للدول، وعلى ذلك خرج التقرير بنتيجة مفادها ان هناك علاقة كبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الالكترونية ، وبصفة عامة خرج التقرير بمجموعة من التوصيات فقد لاحظ ما يلي:

- نقص التنسيق بين المنظمات الحكومية فيما يتعلق بعمليات بناء الحكومة الالكترونية .
- أن المسؤولين عن بناء مشروعات الحكومة الالكترونية ليس لهم مكان محدد في الهياكل التنظيمية للمؤسسات.
- أن مشروعات الحكومة الالكترونية تتوقف على الأولوية الممنوحة لها في الخطاب السياسي.
- انه ليس هناك علاقة واضحة بين عدد المواقع الخاصة بكل دولة وتطبيقات مشروعات الحكومة الالكترونية.
- أن هناك علاقة قوية عكسية بين تبسيط الاجراءات والقوانين في دولة ما وبين قدرة الدولة على بناء مشروعات الحكومة الالكترونية.

البريد الالكتروني E-mail:

يشبه البريد الالكتروني نظام البريد التقليدي باستخدام صناديق اكثر من نظام بريدي آخر، وهو في الحقيقة تجسيد الكتروني مجازي لذلك النظام حيث يتم ارسال الرسائل على شكل نبضات كهربائية عبر المودمات والأسلاك على عكس البريد التقليدي.

-ومن أهم مزايا البريد الالكتروني مقارنة بالفاكس عدم تطلبه لجاهزية المرسل إليه لتلقي الرسالة حيث لا يتطلب استعمال البريد الالكتروني أكثر من امتلاك عنوان بتوفير هذا العنوان يمكن استخدام أي جهاز حاسوب في أي مكان وهو اقل تكلفة وسهل للغاية.

ويمكن تشبيه العناوين الالكترونية بالعناوين البريدية القائمة على صناديق البريد، فالعنوان في مثل هذه الحالة يتألف من اسم الشخص ورقم صندوقه البريدي واسم مدينته وبلده وتعين هذه العناصر مجتمعة صندوق بريد واحد على النطاق العالمي ، بدون اي احتمال للالتباس، وهذه هي الحال مع العناوين الالكترونية.

شبكة web العالمية:

تعتبر شبكة (WWW) World Wide Web (الحى الاكثر بالمعلومات والاثارة في شبكة الانترنت حيث يتجاوز عدد الحواسيب المزودة لشبكة web حاليا 12000 حاسوب مزود تملكها جامعات وشركات كبرى وغيرها وتحتوي الحواسيب على صفحات من المعلومات تغطي مجالات شتى وتتضمن عادة نصوصا وصورا... الخ، وهي مبوبة بطريقة تسهل الوصول اليها، وتترابط كتل المعلومات التي تحتويها شبكة web بحسب موضوعاتها بواسطة الوصلات التشعبية hyperlinks والوصلة التشعبية هي امكانية الوصول الى كتلة من المعلومات بالنقر على كلمات ذات الوصلات التشعبية عادة بلون مختلف او يوضع تحتها خط لتمييزها، وقد يعني الانتقال من كتلة معلومات بالنقر على كلمات او صور معينة في كتلة اخرى وعلى الرغم من تسهيلات البحث عن المعلومات التي توفرها شبكة web وواجهات استخدام البرمجيات فان الابهار في هذه المعلومات ليس دائما بالأمر اليسير وهو يستهلك الكثير ما يتحول إلى نوع من التسكع هنا وهناك لكثرة وتنوع الوصلات التشعبية. {علاء عبد الرزاق السالمي 2009 ص 264-268 }

المطلب الثاني: شبكة المنظمة الداخلية Intranet

تعريف الانترنت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت من اجل توزيع معلومات وتطبيقات يمكن لمجموعات خاصة فقط الوصول اليها.

وتعرف أيضا بأنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة ولكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت وأدواتها كما انها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيضي الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها الى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز مؤسسة او شركة معينة .

اي انها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض والوصول الى المعلومات بطريقة اسرع واقل تكلفة واكثر كفاءة وبذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الافراد. {معوج عبد الحكيم 2012 ص 97}.

وهي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات الموظفين بمنحهم طريقة سهلة للوصول الى بيانات المنظمة، ومن أهم التطبيقات الشائعة على استخدام شبكة المنظمة الداخلية هي نشر سياسات وإجراءات التوظيف، برامج التدريب، مشاركة الملفات، طلبات الم وارد البشرية، دليل الهاتف الداخلي، قواعد بيانات الزبائن، دليل المنتجات، ويتم حفظ شبكة المنظمة الداخلية باستخدام نظام الحماية وغيرها من تقنيات الرقابة والسيطرة.

وتستخدم شبكة الانترنت بصورة واسعة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم وذلك بهدف اكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة ومن هذه المزايا نجد:

- 1- الاقتصاد في تكاليف الحوسبة: يعمل جهاز المزود والخادم server في شبكة الانترنت على تقليل الانترنت وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر.
- 2- توفير الوقت والسرعة: يخفض استخدام الانترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين ادارات واقسام المنظمة الواحدة كما يؤمن وسيلة ضمان الدقة في سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- 3- الاستقلالية والمرونة: تربط الانترنت بين اجهزة حاسوب من منظومات تقنية مختلفة مثل (Apple, IBM) والكمبيوتر الشخصي حالها في ذلك حال كل الشبكات , أما الجديد الذي يتفرد به الانترنت هو امكانية النفاذ الى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض Browser ومن منصات عمل مختلفة. {محمد جمال اكرم عمار 2009 ص49}.
- 4- توفير خدمات الانترنت: تقدم شبكة الانترنت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها مثل البريد الالكتروني e-mail , خدمة الحوار في الوقت الحقيقي real time chatting , تقنية الملفات الالكترونية المحمولة portable electronic document , خدمة مؤتمرات الفيديو video conference .
- 5- تقدم شبكة الانترنت تسهيلات وخدمات جمة للشركات التقليدية قياسا على الحلول الحالية المتاحة في هذه الشركات، كما في الجدول التالي:

جدول رقم(04): المزايا التي تقدمها الانترنت للشركات التي تريد التحول من حلولها التقليدية للأعمال.

مزايا وحلول الانترنت	حلول الاعمال التقليدية
هيكل عام ومشترك لتبادل ملفات المعلومات	تعددية هياكل الملفات والمعلومات
قاعدة بيانات مشتركة تستند على الجهاز الخادم للويب	تعددية قواعد البيانات ومحليتها واستقلاليتها
الاستقلالية عن منصة التشغيل	عدم توافق منصات تشغيل الحاسوب
وسائل الادارة وتأمين الملفات على درجة من الدقة والاحتراف	ضعف في وسائل إدارة وتأمين الملفات

المصدر: [محمد جمال اكرم عمار، 2009، ص50]

واستراتيجيات بناء وتطوير الانترنت يجب ان تأخذ بنظر الاعتبار العوامل المهمة التالية:

- 1- ان تتضمن شبكة الأنترنت تطبيقات اعمال واسعة وسهلة الاستعمال وان تساعد في تبسيط عمل وحياة العاملين في المنظمة.
- 2- حماية شبكة الأنترنت مسالة حيوية للغاية فما قيمة هذه الشبكة اذا كانت مواردها من البيانات والمعلومات معرضة لمناظر الخسارة او كان باستطاعة المنافسين الحصول عليها واستخدامها ضد الشركة.
- 3- العمل على تحقيق التكامل بين قواعد البيانات وتطبيقات الانترنت.
- 4- الاستثمار في قدرات الشبكة الممتازة، وهذا يتحقق بتوفير البنية التقنية التحتية الجيد للاتصالات.
- 5- تحفيز العاملين على استخدام شبكات الانترنت. {محمد جمال 2009 ص50}.

المطلب الثالث: شبكة المنظمة الخارجية Extranet

الفرع الأول: تعريف شبكة الاكسترنات

هو امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية كالموردين و الزبائن وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الشكل رقم 4 يوضح أهم الفروق بين هذه الأنظمة.

هي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت و الانترنت و بذلك هي " المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين، اوهي الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات.

الفرع الثاني: أنواع شبكات الاكسترنات

وهي إذن وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الأطراف الخارجيين (المؤسسة-موردين أو المؤسسة-زبائن) و تنقسم إلى:

1.شبكات الاكسترنات للتزويد : تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع

المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آلياً، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استناداً لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

2.شبكات الاكسترنات للتوزيع : وتمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم،

وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات. {معو ج عبد الحكيم 2012 ص98}.

3.شبكات الاكسترنات التنافسية :تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصاً متكافئة في مجال

البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات.

الفرع الثالث: أهم الفروقات بين الانترنت ،الانترانت و الاكسترنات

ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترنت و الاكسترنات من خلال الجدول التالي:

EXTRANET/ INTRANET/INTERNET

الجدول رقم(05): مقارنة بين شبكات

طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة للأعمال.	ذوي العلاقة من خارج منظمة الأعمال(غالبا منشآت أخرى)
الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها	مشاركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقة
المحتوى	تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة	تحتوي على مواضيع ومعلومات مشتركة بين مجموعة شركات.

المصدر: [إبراهيم بختي، 2003، ص 23]

المبحث الثالث: امن الادارة الالكترونية

تعرف الامنية بانها مجموعة الاجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال الفني والوقائي لصيانة المعلومات الخاصة بالإدارة الالكترونية مثل الاجهزة والبرمجيات والبيانات المتعلقة بالتطبيقات وكذلك الافراد العاملين ضمن هذا المجال، ويهتم مجتمع المعلوماتية بأمن المعلومات حيث اصبح امن المعلومات مورد مهم ويجب حمايته مثلما تحمى الاموال او الاشياء الثمينة الخاصة الاخرى، لذلك تعد مسألة امن المعلومات والبيانات من اهم معضلات العمل الكترونيا بمعنى ان المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق اجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا تستنفذ متطلبات العمل يجب الحفاظ عليها وعلى امنها حيث ان ضعف الامن في مجال العمل الالكتروني يعد ضعفا للثقة.

المطلب الاول: أمن المعلومات (information security)

يعرف الأمن على أنه مجموعة من الإجراءات و السياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها ، كما يعرف أمن المعلومات بأنه التحولات الإجرائية و الوقائية التي تضعها المنظمة ،لحفاظ على سرية المعلومات و حمايتها من التلف، و يعرف أيضاً بأنه العلم الذي يهتم بدراسة النظريات والاستراتيجيات والقوانين التي تهتم بتوفير الحماية لأمن المعلومات من المخاطر التي قد تواجهها والعمل على تطبيق الوسائل والأساليب والإجراءات اللازمة لتوفير تلك الحماية ومواجهة المخاطر والتغلب عليها، وسن القوانين الصارمة لمنع حدوث تلك المخاطر مستقبلاً ومعاقبة مرتكبيها ، ويمكن تعريف أمن نظام المعلومات بأنه كل السياسات و الإجراءات و الأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد مثل السرقة، التغير، التعديل، إلحاق الضرر بالمعلومات و قواعد البيانات أو إلحاق الضرر المادي المتعمد بالأجهزة بالإضافة إلى وجود تطبيق تهديدات أخرى مثل الأخطاء الإنسانية و الحوادث الطبيعية و الكوارث.

يرى الباحث أنه على الرغم من تنوع التعريفات ، إلا أنها جميعاً كانت تدور حول ضرورة توفير حماية و سلامة الحاسوب و شبكاته و لوازمه و تقنيات المعلومات من أي اعتداء أو تهديد يخل بهذه السلامة و الحماية، و ذلك من خلال الالتزام، و التقيد بإجراءات الحماية و وسائلها التي تسعى لتحقيق سلامة المعلومات.

أهمية أمن المعلومات

تتبع أهمية أمن المعلومات، بالمقام الأول، من كونه موضوعاً يمس شرائح المجتمع كافة على اختلاف أعمار أفرادها، و أعمالهم، و اهتماماتهم سواء كان مقدم الخدمة، أو متلقيها، أو رجلاً لقانون، أو التشريع، أو رجل الأمن، أو المدرس، أو الطالب، أو الرئيس، أو المروءوس.

كما يتمثل دور المعلومات الأساسي في الحياة الآن و في عصر المعلوماتية في إنجاز أغلب المعاملات و التعاملات بين الشعوب، و تقتضي هذه الأهمية البالغة للمعلومات ضرورة حمايتها ضماناً لسلامة التعاملات، و المعاملات التي لا تتم إلا بواسطتها، و نظراً لأن المعلومات هي الهدف و الغاية لأغلب السرقات، وفي ضوء ما تتعرض له دوماً من تهديدات و خروقات، فإنه لا بد من توفير الأمن و الحماية لهذه المعلومات من تلك الأخطار و من الجدير بالملاحظة هنا أنه من غير الممكن تحقيق أمنية كاملة و تامة للبيانات المخزونة و لكن من الممكن بواسطة استخدام مجموعة من إجراءات السيطرة

و التدقيق الفعالة تقليل خطر إساءة استخدام أو كشف المعلومات و بصورة فعالة و مؤثرة، علماً أن الأمانة المطلقة لا يمكن تحقيقها مهما كانت إجراءات الحماية جيدة فستبقى هناك ثغرات يمكن استغلالها للتخريب.

عناصر أمن المعلومات

من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

1. التحقق من الشخصية (Authentication)

وهذا يعني التأكد من هوية الشخص الذي يحاول استخدام المعلومات الموجودة ومعرفة ما إذا كان هو المستخدم الصحيح لتلك المعلومات أم لا، و يمكن تطبيق اثبات الشخصية مثلاً من خلال استخدام المعارف البيولوجية أو استخدام البطاقات الذكية أو كلمات المرور.

خصوصية و سرية المعلومات (Privacy and Confidentiality):

يعرف Basu الخصوصية بأنها المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد و التي يتم تخزينها في نظم الحكومة الالكترونية و عدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين.

صحة و سلامة البيانات (Data Integrity):

عبارة عن خدمة موجهة لأغراض احتواء التغييرات غير المسموح بها للبيانات من قبل الأطراف غير المخولة، و تعرف أيضاً بأنها ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة أو المنقولة.

استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة (Availability):

وهي تعني التأكد من استمرارية عمل نظام المعلومات بكل مكوناته واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمات لمواقع المعلومات و ضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها أو الوصول إليها بطرق غير مشروعة يقوم بها أشخاص لإيقاف الخدمة بواسطة كم هائل من الرسائل العشبية عبر الشبكة إلى الأجهزة الخاصة لدى المؤسسة.

عدم الإنكار (No Repudiation):

عبارة عن خدمة أو وظيفة و التي تمنع أي كينونة من أن ينكر أي تعهد أو عمل سابق تم إجرائه . لذلك عند حصول مثل هذا النزاع بين الأطراف المشتركة في إنكار ما تم اتخاذه من أعمال فيجب توفير وسيلة معينة لحل هذا النزاع. {محمد جمال اكرم عمار 2009 ص54-56}.

المطلب الثاني: امنية البيانات

تعرف امنية البيانات على انها العلم الذي يهتم بدراسة طرق حماية البيانات المخزونة ضمن الحاسوب (الكمبيوتر) وأنظمة الاتصالات ويتناول سبل التصدي للمحاولة (الطرق) الرامية الى معرفة البيانات المخزونة ضمن الحاسوب بصورة غير مشروعة والى تلك التي ترمي الى نقل او تغيير او تخزين برمجيات حماية البيانات الموجودة ضمن الحواسيب الشخصية التي تعتمد نظام التشغيل (ويندوز) وتعتمد هذه البرمجيات على أسلوب من خلال بعض البرامج المتعلقة بالقرص المغناطيسي utility programme disk تغيير او حذف او تخطي كلمة السر .

ولا يعتبر أسلوب كلمة السر أسلوبا امنيا في حالة استخدامه في الحواسيب الشخصية وذلك لإمكانية نقل البعض من هذه الحواسيب بسهولة ويمكن حماية البيانات بوضع الحواسيب الشخصية في غرف معزولة التي لا يحوز عليها الا الأشخاص المخولين، لكن لهذه الطريقة عيوبها الخاصة والتي من الضرورة احتفاظ المستفيدين بنسخ من البيانات داخل الحواسيب او في أماكن بعيدة عي الحواسيب الرئيسية لضمان عدم فقدان البيانات بصورة نهائية في حالة تعرض البيانات الاصلية للضياع .

-هناك بعض الأنظمة الأمنية تعتمد على كلمة السر لا على أسلوب التشفير ويشترط استخدامها في

نظام التشغيل ويندوز فبمجرد تشغيل الحاسوب يشترط وحدة القرص المغناطيسي floppy disk وذلك

لتجنب أساليب الحماية من خلال كلمة السر وهناك نوع آخر من التفجير الشفاف transparent

encryption لان هذا النوع مسؤول عن مراقبة كل محاولات الوصول الى الملفات المهمة المخزونة

على القرص المغناطيسي واعتراضها ويتم ذلك من خلال هذا الأسلوب تفجير السجلات مثلا بعد كتابتها

وقبل خزنها على القرص المغناطيسي وقبل القراءة يتم فك تفجيرها pencrypt باستخدامها في البرامج

التطبيقية ولا يشعر مستخدم البرامج التطبيقية بأنظمة التفجير الشفاف لان عمليات التفجير تتم بصورة

ذاتية ، ومن اهم فوائد هذا النظام التطبيقات التي تعتمد على قواعد البيانات اذ تقوم أنظمة التفجير الشفاف

بفك التفجير وتفجير البيانات المسترجعة او تلك التي أجريت عليها بعض التحديثات ولا تشمل عمليات

التفجير جميع البيانات التي تقع تحت قاعدة المعلومات كباقي بعض أنظمة التفجير التي تقوم على أساليب

أخرى.

الأمنية في قواعد البيانات security data base :

المقصود بها اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لحماية البيانات داخل القاعدة من محاولات الوصول أو الإلغاء غير المشروع وتداخل إجراءات الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات بشكل رئيسي واساسي من حالات الوصول الى المعلومات في :

*بعض الأشخاص يعطون حق الوصول غير المشروط الى بيانات الملف واجراء أي نوع من العمليات أي مسموح له اجراء أي شيء.

*المستفيدين الممنوع عليهم الوصول الى الملف او الى أي جزء من الملف مهما كان نوع الطلب او نوع العملية حتى ولو كانت قراءة فقط أي ان هناك اشخاص غير مسموح لهم كليا او جزئيا.

*مسموح لهم بالاسترجاع او قراءة القيم البيانية كجزء من الملف وكان تكون بعض القيود او بعض الحقوق ولكن غير مسموح لهم باجراء تغييرات او الكتابة على الملف.

*بعض المستفيدين قد يسمح لهم الاطلاع على قيد واحد فقط وهو قيده الخاص به ولكن لا يحق له ان يعدل القيم.

*المستفيد يعطى حرية اكثر حيث يمكنه استرجاع قيده الخاص ولكن يحق له ان يغير قيمة واجدة او قيمتين كان تكون العنوان نفسه.

*مستفيد يحق له الاطلاع على بيانات معينة اذا كانت تقع ضمن حدود معينة مثل المدير الذي يحق له الاطلاع على رواتب الموظفين الذين هم ادنى منه ولكن لا يعدل ولا يحق له الاطلاع على بيانات من هم اعلى منه.

*المستفيدين مسموح لهم بالقراءة والتعديل مثل مرتب موظف بحدود محددة مسبقا .

الحماية الأمنية لتتافل البيانات على شبكات الاتصالات

نلخص بعض الوسائل والأساليب والمعدات التي تقوم من خلالها بحماية المعلومات من السرقة والانتهاك عبر شبكات الاتصالات فيما يلي:

- 1-اعتماد الوسائل الكفيلة بالسيطرة على البيانات المنقولة
- 2-السيطرة على خطوط تتافل البيانات ووضع التحضير اللازم لحماية التتافل
- 3-وضع أجهزة الكترونية لتحسس محاولات سرقة المعلومات
- 4-ملائمة موقع الحاسوب وكفاءة مستلزمات التشغيل
- 5-عدم ظهور كلمات المرور على الشاشات والمحطات الطرفية

- * ويتم ذلك عن طريق وضع الخطوط اللازمة لحماية الموقع واختياره بشكل يؤمن حماية الأجهزة من خطر الكوارث الطبيعية وتوفير مستلزمات حفظ المخرجات والسيطرة على دخول العاملين وخروجهم حيث يتم ذلك وفق طبيعة مركز الحاسوب على أساس المعلومات التي يتم التعامل بها.
- اعتماد دليل قياسي لتشغيل الأجهزة.
 - تهيئة بدائل للأجزاء اللازمة للمنظومة العاطلة وتوفير منظومة كاملة كبديل جاهز
 - وضع الأسس اللازمة لتنظيم المستفيدين من المحطات وتعريفهم بها
 - ملاحظة مخالفات الإجراءات الأمنية ان كانت حدثت عن قصد او اهمال مع تسجيلها واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجتها.
 - تثبيت المقاييس بالتطبيقات وتوثيق البرامج في دليل خاص لاجراء الفحص للتطبيقات والبرامج بشكل دوري. {علاء عبد الرزاق 2009 ص 282-286}.

المطلب الثالث: التهديدات الأمنية التي يتعرض لها أمن

التهديد يعني احتمالية حصول خطر و أذى، و هو مجموعة من الاحتمالات و الأحداث التي تلحق أذى بالآلات التقنية و الإنتاجية و السرية لنظم المعلومات كما يعرف عرب التهديد بأنه " هو الخطر المحتمل الذي يمكن أن يتعرض له نظام المعلومات و قد يكون شخصياً كالمتمجس أو المجرم المحترف و الهاكرز المخترق أو شيئاً يهدد الأجهزة و البرامج و المعطيات أو حدثاً كالحريق و انقطاع التيار الكهربائي و الكوارث الطبيعية.

مصادر التهديد متنوعة منها ما يعتبر مصدر تهديد داخلي من داخل المنظمة، ومنها ما هو خارجي من خارج المنظمة.

الفرع الأول: المهددات الأمنية الداخلية

و تصنف مصادر التهديدات الأمنية الداخلية إلى صنفين رئيسين:

أ - تقنية Technical Threats:

يعرفها أبو موسى بأنها المخاطر الناتجة عن أحداث قد تؤثر على البيانات وإمكانية الحصول عليها للأشخاص المخول لهم بذلك عند الحاجة لها أو إفشاء بيانات سرية لأشخاص غير مصرح لهم

بمعرفتها وذلك من خلال تعطيل في ذاكرة الكمبيوتر أو إدخال فيروسات للكمبيوتر قد تفسد البيانات أو جزء منها وتلك المخاطر قد تؤثر على الموقف التنافسي للمنشأة.

و تعد الأخطاء التقنية من التهديدات الداخلية للأمنية و التي تهدد أمنية نظام المعلومات ومن أكثر الأخطاء التي تشكل تهديداً كبيراً على أمنية أنظمة المعلومات و أبرزها:

- تسهيل ارتباط الأنظمة بالانترنت قبل تشغيل أنظمة الحماية.
- ربط الأنظمة التي يتم اختبارها بالانترنت باستخدام كلمات مرور و حسابات افتراضية.
- عدم القيام بتحديث الأنظمة عند اكتشاف فجوات و ثغرات أمنية فيها.
- استخدام بروتوكولات غير مشفرة مثل (Telnet) عند إدارة الأنظمة
- التصريح بكلمات مرور المستخدمين عبر الهاتف أو تغيير كلمات المرور بناء على طلب الأفراد عبر الهاتف و من قبل أفراد لا يتم التحقق من هويتهم.
- عدم الاحتفاظ بنسخ احتياطية و اختبارها.

ب - بشرية:

المصدر الداخلي الثاني المسبب للتهديدات الأمنية هو الأخطاء البشرية، فعند إطلاق مصدر داخلي على الخطأ البشري، يكون المعنى بذلك هم الموظفون و العاملون في المنظمة، إذ يشكل الموظفون ما نسبته (75-80%) من مصادر التهديدات الداخلية في المنظمة وتلك الأخطاء قد تحدث من قبل أشخاص بشكل مقصود وبهدف الغش والتلاعب أو بشكل غير مقصود نتيجة الجهل أو السهو أو الخطأ.

و الأفعال غير المقصودة تؤدي إلى تسرب معلومات إلى جهات غير ذات صلاحية أو فقد ومسح معلومات هامة أو تغيير في معلومات أو غير ذلك من مشاكل أمن المعلومات و تكون في الغالب نتيجة إلى ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الانضباط و الاهتمام لدى المشغلين و المستخدمين و تشمل الأفعال المقصودة بواسطة المتعاملين مع النظام معالجة أو تشغيل محرف للبرنامج أو للاطلاع الشخصي، أو اطلاع الآخرين لبيانات غير مسموح الاطلاع عليها، أو نقل بعض البرامج و البيانات الخاصة أو تدمير برنامج أو معلومة أو غير ذلك من الافعال المقصودة و المهددة لأمن المعلومات و في الغالب ما يحاول الفاعل فعلها ضمن الأفعال غير المقصودة حتى تخفي الأغراض الخيانية فيها.

الفرع الثاني: المهددات الأمنية الخارجية

وتصنف مصادر التهديدات الأمنية الخارجية كالتالي:

أ -الكوارث الطبيعية Natural Disaster:

إن الكوارث الطبيعية (الفيضان، الماء، الحريق) هي مؤثرة على الحواسيب مثل ما هي مؤثرة على المساكن و المخازن و السيارات . و يمكن للحاسوب أن يغرق، يحترق، يذوب و يصاب بمواد ساقطة و يتحطم بواسطة الهزة الأرضية و الزلازل و العواصف و الأعاصير بالإضافة لذلك فإن الحواسيب حساسة تجاه بيئتها التشغيلية.

و تتعرض مواقع المعلومات (الحاسبات و المعدات الأخرى) لتهديد الكوارث الطبيعية، و الحرائق و الهزات الأرضية و الزلازل و جميعها تهدد الأمن الفيزيقي للمعلومات ،و الخسارة في المعلومات لا تتوقف على خسارة المعدات و الأجهزة، و إنما إلى فقدان المعلومات و البيانات و البرمجيات.

ب -المحترفون و القرصنة

يقصد بالقرصنة سرقة المعلومات من برامج و بيانات بصورة غير شرعية و هي مخزنة في دائرة الحاسوب أو نسخ برامج معلوماتية بصورة غير قانونية و تتم هذه العملية إما بالحصول على كلمة السر أو بواسطة التقاط موجات الكهرومغناطيسية لحاسبة خاصة و يمكن تعريف القرصنة بأنهم من يحاولون الدخول لأنظمة الكمبيوتر و المعلومات بطريقة غير شرعية و ذلك عن طريق ال بحث عن نقاط الضعف في أنظمة الحماية الأمنية.

أما المحترفون فيعرفهم عرب بأنهم أصحاب سعة في الخبرة و الإدراك للمهارات التقنية و يتميزون بالتنظيم و التخطيط للأنشطة التي ترتكب من قبلهم، و الهدف من اعتداءاتهم هو تحقيق الكسب المادي لهم أو للجهات التي يتم الاعتداء لصالحها، كما قد يكون لبعضهم أهداف سياسية تتمثل في التعبير عن موقف فكري أو فلسفي أو نظري، و تنسم هذه الفئة بالتكتم و عدم تبادل المعلومات بشأن أنشطتهم.

ت -البرمجيات الخبيثة

يعرفها عرب بأنها مجموعة متنوعة و مختلفة من البرمجيات التي تستغل للتدمير سواء تدمير النظام أو البرمجيات أو المعطيات أو الملفات أو الوظائف أو تستثمر للقيام بمهام غير مشروعة مثل الاحتيال أو غش النظام و تختلف على الأغلب هذه البرمجيات عن بعضها البعض من حيث التركيبية، أو أسلوب الهجوم، أو طريقة إحداث النتائج، و من هذه البرمجيات (الفيروسات، حصان طروادة، القنابل المنطقية، و الديدان).{محمد حمال اكرم عمار 2009 ص58 60 }.

ث- الجرائم الحاسوبية computer crime security:

مع الاستخدام المتزايد لاعداد الحاسبات تكاثرت انواع الجرائم بمختلف انواعها، فلا توجد جريمة تنفذ بواسطة الحاسوب فهناك جرائم تنفذ بواسطة البشر الذين يستخدمون الحاسوب وتتنوع جرائم الحاسوب بمختلف انواعها، وهناك الآلاف من الحالات التي تنفذ من خلالها جرائم الحاسوب.

-هناك طريقة وقت القنبلة time bomb تستخدم نسبيا بواسطة البشر الذين يطورون البرمجيات اذا كانت المدفوعات النقدية لا تصل خلال وقت اسرع، فان البرمجيات تدمر نفسها، وطريقة حضان طروادة وهي احدى جرائم الحاسوب تتعلق باستبدال تعليمات خاصة داخل برنامج الحاسب الى التنفيذ النهائي، وغيرها من الطرق الاخرى.

-اضافة الى طرق جرائم الحاسوب نجد كذلك استخدام الاقراص المرنة لمعرفة كلمة السر والذي يعمل عليها البرنامج محاولين الوصول الى النظام وتحديث تلك الجرائم في معظم الحاسبات التي تستخدم انظمة المشاركة الزمنية time sharing computer systeming ويحاول الطلاب احيانا تحديد مواقع كلمات السر الخاص بانظمة الشركات لمحاولة فكها وتستخدم نظم المشاركة الزمنية للوصول للحاسبات المالية، وعند اكتشافها يتم اختيار ملفات العملاء وتدمير المعلومات الداخلية، فاذا لاحظت شركة الهاتف كثرة المكالمات الهاتفية في مدرسة يتم اشعار البوليس وابلاغ مدير المدرسة بارتكاب طلاب قاصرين لتلك الجرائم .

وتحاول الشركات حاليا صنع كلمات سر تتكون من احرف طويلة حتى يستغرق كسرهما وقتا طويلا في محاولة لمنع تزايد تلك البرامج مستقبلا.

ج- سرقة وقت الحاسوب:

تعتبر طريقة سرقة وقت الحاسوب واحدة من الانواع الشائعة لجرائم الحاسوب حيث يقوم المستخدمون المخولون بفتح عمليات الشركات او المؤسسات لاغراض غير شرعية مثل التلاعب بالحاسبات الشخصية للوصول الى الاسرار الخاصة بالمؤسسة عن طريق كسر خاص بالانظمة خلال خطوط شبكات الهاتف لمحاولة لسرقة وقت الحاسوب.

ح- قرصنة المعلومات:

يقصد بالقرصنة سرقة المعلومات من برامج وبيانات بصورة غير شرعية وهي مخزنة في دائرة الحاسوب او نسخ برامج معلوماتية بصورة غير قانونية وتتم هذه العملية اما بالحصول على كلمة السر او بواسطة التقاط موجات كهرومغناطيسية بحاسبة خاصة، ويمكن وضعها في عجلة صغيرة او في مكان قريب من مركز ارسال هذه الموجات ويمكن لقرصان المعلوماتية الحصول على كلمة السر او بعد اجراء تجارب الكلمات المستخدمة في مثل هذه الاغراض. {علاء عبد الرزاق السالمي 2009 ص288-290}.

خلاصة الفصل الثاني:

استطاع هذا الفصل ان يطرح افكار بشكل مركز على بعض التجارب العربية والاجنبية في مجالات الادارة الالكترونية الحكومية، حيث اتضح ان دولنا العربية متقاوتة في هذا المجال منها المتميز ومنها الذي يحاول ان يقدم الخدمات الالكترونية وحوسبة مهامه بشكل بسيط ولديه الخطط في التقدم والتميز، كما لاحظنا بان معظم الدول العربية لها بنية اتصالات جيدة كما استطعنا في هذا الفصل ان نسلط الضوء على انواع الشبكات المستخدمة في الادارة الالكترونية ، وخاصة الشبكة الداخلية وعناصرها، وانواعها بالاضافة الى الشبكات اللاسلكية التي بدأت تنتشر بشكل كبير جدا في الوقت الحاضر.

كما تناولنا شبكة الانترنت لكونها تشكل عاملا مهما في نشر الادارات الالكترونية .

كما تطرقنا الى امن الادارة الالكترونية من حيث معرفة امنية البيانات والمعلومات وكيفية حمايتها، وتحديد الشروط الواجب اتباعها لذلك ، لان حماية البرمجيات مهمة جدا في تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثالث

دراسة حالة بالمركز الجامعي عبد

الحفيظ بوالصوف - ميلة

تمهيد:

بعد استعراضنا للإطار النظري والمفاهيمي للإدارة الالكترونية وعرض كل المفاهيم المرتبطة بها في الفصلين الأول والثاني، سنحاول في هذا الفصل إبراز مدى تطبيق الادارة الالكترونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، ومن أجل ذلك فقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: عبارة عن تقديم للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف من حيث النشأة والتطور

المبحث الثاني: هو عبارة عن وصف للاستبيان ومجال الدراسة

المبحث الثالث: تم تخصيصه لتحليل البيانات وعرض النتائج المحصلة.

المبحث الاول: مدخل لتقديم المؤسسة محل الدراسة

يتضمن هذا المبحث نظرة عامة حول المركز الجامعي "عبد الحفيظ بو الصوف" ميلة حيث كانت البداية من نشأة هذا المركز ولنتوصل أخيرا وليس مؤخرا إلى معظم المهام المختلفة لهذا المركز إضافة إلى عرض هيكله التنظيمي المتضمن لمختلف الفروع والمديریات.

المطلب الاول: نشأة المركز الجامعي

اولا: المركز الجامعي لميلة: هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي، تتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي ويهدف الى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم انشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204- المؤرخ في 09 جويلية 2008 فتح ابوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك اول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في ولاية ميلة (43000)- الجزائر.

ثانيا: يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة على بعد خمس كيلومترات عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين بلديتي ميلة وزغاية ويتربع على مساحة اجمالية قدرها 87 هكتار.

المطلب الثاني: مهام المركز الجامعي

في إطار مهام المرفق العام للتعليم العالي يتولى المركز الجامعي مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .

تتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي:

- تكوين الاطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث العلمي وترقية التكوين عن طريق البحث.
- المساهمة في انتاج ونشر معهد للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.

➤ المشاركة في التكوين المتواصل.

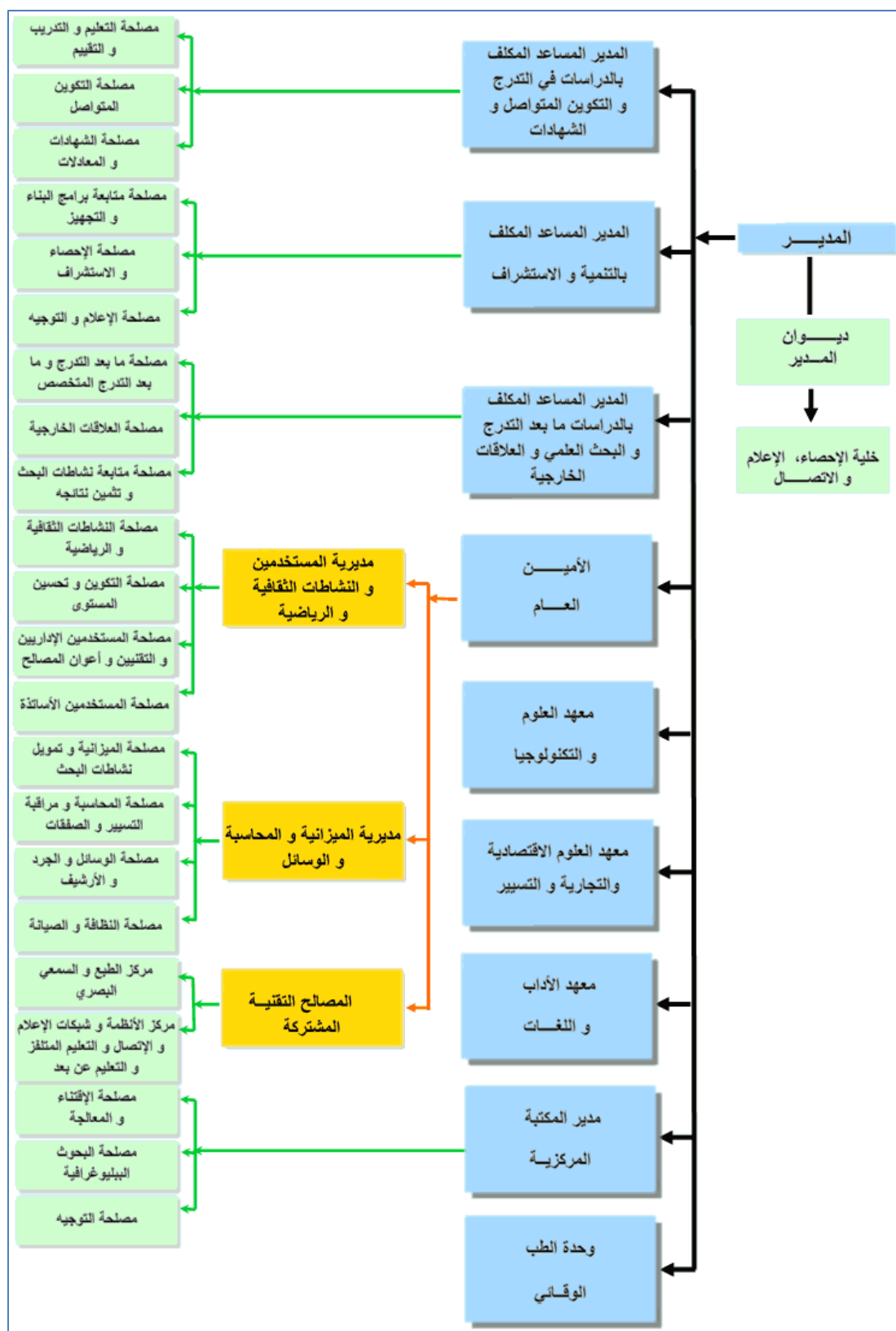
تتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يلي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية والوطنية.
- تجميع نتائج البحوث ونشر الاعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف

من خلال الشكل الموالي الذي يمثل الهيكل الاداري للمركز الجامعي، يتكون المركز الجامعي من مجموعة من المديريات التي تتدرج من تحتها مجموعة من المصالح كلها تسعى الى انجاح الموسم الدراسي الجامعي من خلال القيام بمختلف المهام الخاصة بالطلبة والأساتذة والموظفين والعاملين في المؤسسة و المكونات المادية للمركز.

الشكل رقم (04): الهيكل الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة



المصدر: مصلحة المستخدمين

المبحث الثاني: الاستبيان ومجال الدراسة

المطلب الاول: حدود الدراسة و تصميم الاستبيان

أولاً: حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على محاولة معرفة مدى تطبيق الادارة الالكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بميلة الذي كان محل الدراسة حيث كان افراد العينة هم مجموعة من الموظفين في المركز الجامعي والذي بلغ عددهم 37 فردا.

ثانياً: تصميم الاستبيان

يتم هنا شرح جميع الخطوات التي تم اتباعها لتصميم الاستبيان وتقديمه في صورته النهائية فبعدما تم ضبط محاور الاستبيان شرع في وضع الاسئلة اللازمة لكل محور في شكل عبارات واضحة ومختصرة للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق اهدافها، حيث تم في الاستبيان التعريف بموضوع الدراسة وحث أفراد العينة على التعاون لمليء الاستبيان بدقة وموضوعية حتى تتصف هذه الدراسة بموضوعية وصدق تامين.

حيث تضمن المحور الاول معلومات حول البيانات الديمغرافية المتعلقة بأفراد العينة و التي تتمثل في الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة وأخيرا مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية.

أما المحاور الثلاثة الاخرى المتبقية فتحتوي على:

المحور الثاني: يهدف هذا المحور الى معرفة مدى توفر الامكانيات المادية اللازمة لتطبيق الادارة

الالكترونية حيث اشتمل على العبارات التالية:

- تتوفر أجهزة الكمبيوتر اللازمة والكافية لتطبيق الادارة الالكترونية بشكل جيد.
- توجد صيانة دورية لأجهزة الكمبيوتر والشبكات.
- تتوفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.
- هناك تحديث للبرمجيات الالكترونية بشكل دوري.

- تتوفر شبكة حاسوب تربط بين جميع المكاتب و المصالح (الشبكة الداخلية).
- يوجد تبادل للمعلومات بين الموظفين بشكل الكتروني.

المحور الثالث: ويهدف هذا المحور الى معرفة مدى توفر الامكانيات البشرية اللازمة لتطبيق

الادارة الالكترونية، حيث اشتمل هذا المحور على 08 عبارات وهي:

- هناك برامج لتدريب و تأهيل الموظفين على استخدام تقنيات الادارة الالكترونية.
- هناك جهود للانتقال الى الادارة الالكترونية.
- يوجد في المؤسسة العدد الكافي من المهندسين في الاعلام الالي.
- تتمتع بمعرفة كافية بتقنيات الادارة الالكترونية.
- هناك استعداد تام لاستقبال التقنية والتعامل بها.
- لديك مهارة كافية للتعامل مع الحاسب الالي.
- لديك مهارة كافية للتعامل مع شبكة الانترنت.
- لديك مهارة كافية في استخدام البريد الالكتروني.

المحور الرابع: يهدف هذا المحور الى معرفة مدى توفر المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الادارة

الالكترونية، ويشتمل هذا المحور على أربع عبارات وهي:

- يؤدي استخدام الادارة الالكترونية الى زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية .
- يوجد في المؤسسة نظام أمن وحماية المعلومات.
- يؤدي استخدام الادارة الالكترونية الى امكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرية المعلومات.
- يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري.

و قد تم تركيب خيارات الاجابة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة الابعاد كما

يلي:

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
1	2	3	4	5

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

لتسهيل فرضيات الدراسة و القيام بالحسابات اللازمة و معالجة البيانات بسرعة و بدقة اكبر تم استخدام البرنامج الاحصائي spss و هو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية تتدرج من الاحصاء الوصفي كالتكرار و المتوسط و الانحراف المعياري الى الاحصاء الاستدلالي الاكثر تعقيدا مثلا تحليل البيانات

كما تم الاعتماد على هذا البرنامج في اعداد الرسومات البيانية المتعلقة بالبيانات الديمغرافية للأفراد عينة الدراسة

و لقد اعتمدنا بشكل اساسي على النسب المئوية و هذا لمعرفة نسبة افراد العينة الذين اختاروا حل بديل من بدائل اسئلة الاستبيان، و تحسب هذه النسب بقيمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد افراد العينة، و قد استخدمت ايضا نسب تراكمية و تحسب بجمع كل نسبة مع ما بعدها حتى النهاية.

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الديمغرافية المتعلقة بالأفراد الذين تم استجوابهم و توضيح خصائصهم و ذلك كما يلي:

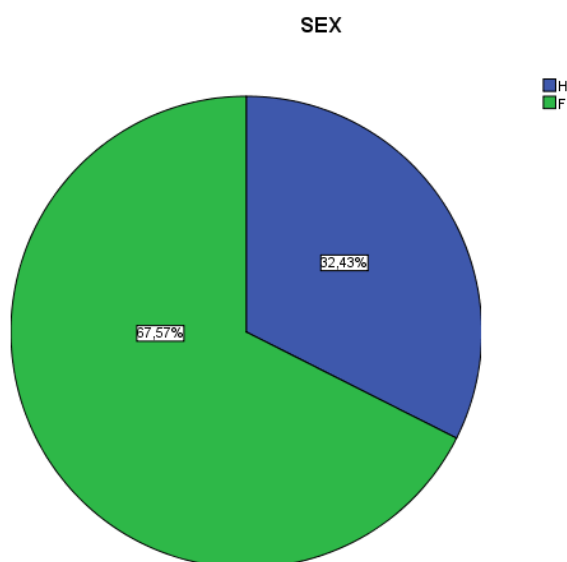
أولاً: الجنس

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
ذكر	12	32.4	32.4
أنثى	25	67.6	100

المصدر: [من اعداد الطلبة اعتمادا على اجابات افراد العينة و مخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: [من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss]

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه ان ما نسبته 67.4% من موظفي المركز الجامعي هم اناث وان ما نسبته 32.4% هم ذكور، وهذا يعني ان اغلبيه اشخاص العينة هم اناث.

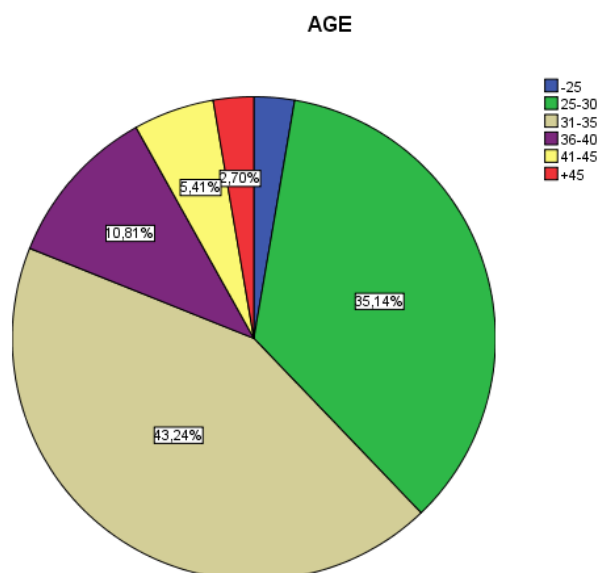
ثانيا: العمر

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
اقل من 25 سنة	01	2.7	2.7
من 25 الى 30 سنة	13	35.1	37.8
من 31 الى 35 سنة	16	43.2	81.1
من 36 الى 40 سنة	04	10.8	91.9
من 41 الى 45 سنة	02	5.4	97.3
اكبر من 45 سنة	01	2.7	100

المصدر: [من اعداد الطلبة اعتمادا على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS]

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: [من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss]

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 43.2% من أفراد العينة تبلغ أعمارهم بين 31 و35 سنة، وأن ما نسبته 35.1% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 25 و30 سنة و10.8% تتراوح أعمارهم بين 36 و40 سنة تليها نسبة 5.4% للذين تتراوح أعمارهم بين 41 و45 سنة وأخيرا ما نسبته 2.7% بالنسبة للأشخاص أقل من 25 سنة ونفسها للأشخاص الأكبر من 45 سنة.

وهذا ما يعني أن أغلبية الموظفين في المركز الجامعي هم من فئة الشباب.

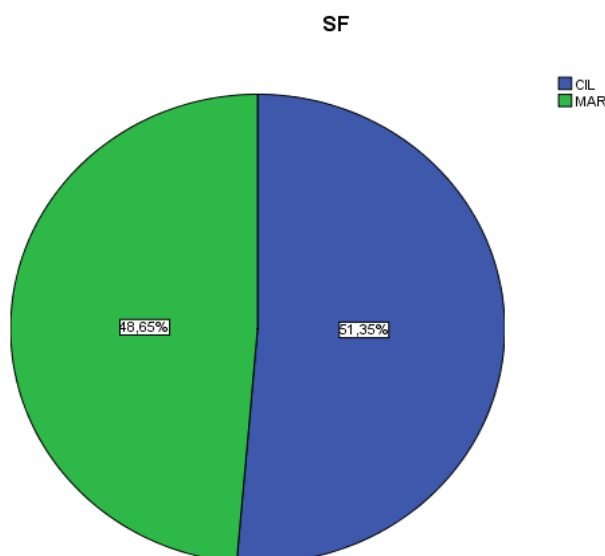
ثالثاً: الحالة العائلية

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
أعزب	19	51.4	51.4
متزوج	18	48.6	100
مطلق	00	00	100
أرمل	00	00	100

المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (06): توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss]

التعليق:

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان ما نسبته 51.4% من أفراد العينة عزاب او غير متزوجين وما نسبته 48.6% هم أفراد متزوجين مع انعدام المطلقين والارامل، وهذا ما يدل على تقارب نسبة المتزوجين والعزاب من موظفي المركز الجامعي.

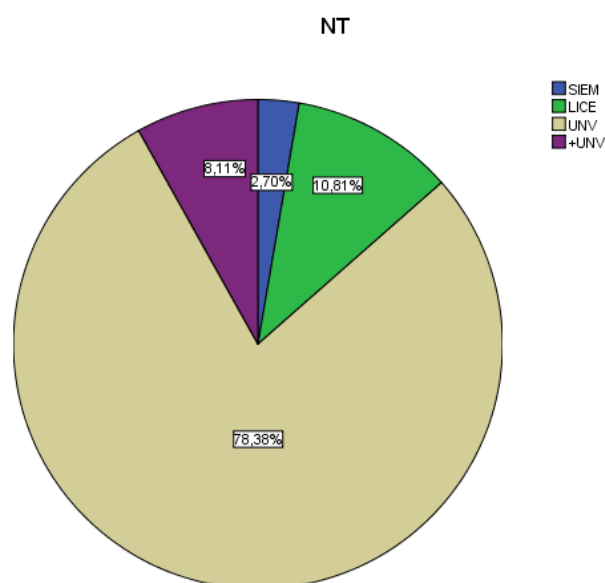
رابعاً: المستوى التعليمي

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
أساسي	01	2.7	2.7
ثانوي	04	10.8	13.5
جامعي	29	78.4	91.9
دراسات عليا	03	8.1	100

المصدر: [من اعداد الطلبة اعتمادا على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: [من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج spss]

التعليق:

من خلال الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 78.4% من افراد العينة لهم مستوى جامعي، وأن ما نسبته 10.8% لهم مستوى ثانوي، تليها نسبة 8.1% ممن لهم مستوى متوسط و أخيرا ما نسبته 2.7% لهم مستوى دراسات عليا، مما يدل على أن معظم موظفي المركز الجامعي لهم مستوى تعليمي جامعي.

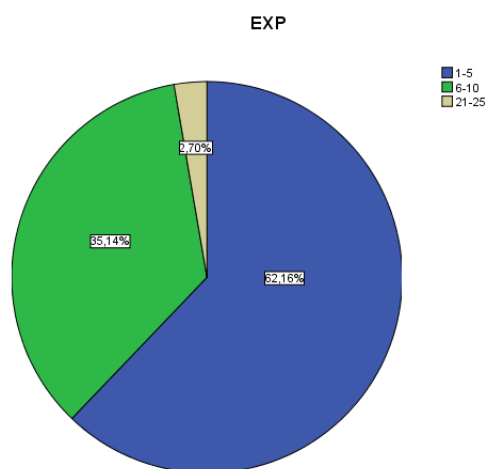
خامسا: عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
من 1 إلى 5 سنوات	23	62.2	62.2
من 6 إلى 10 سنوات	13	35.1	97.3
من 11 إلى 15 سنة	00	00	97.3
من 16 إلى 20 سنة	00	00	97.3
من 21 إلى 25 سنة	01	2.7	100
من 26 إلى 30 سنة	00	00	100

المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم(08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss]

التعليق: من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 62.2% من أشخاص العينة لهم خبرة من سنة إلى 5 سنوات، و 35.1% لهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات، و 2.7% لهم خبرة من 21 إلى 25 سنة، وهذا ما يدل على أن أغلبية موظفي المركز الجامعي لهم خبرة أقل من 10 سنوات و ذلك لان أغليبتهم شباب.

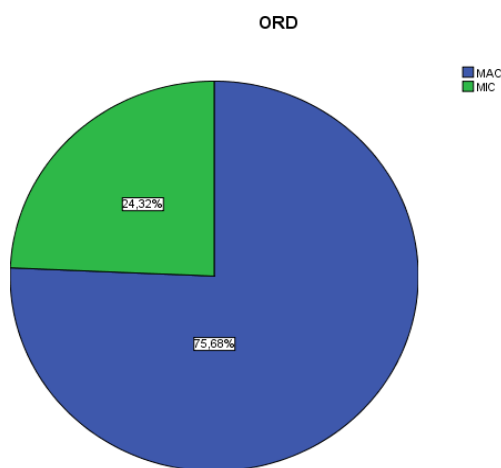
سادسا: مدى استخدام الحاسوب

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية

مدى استخدام الحاسوب	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
كلي	28	75.7	75.7
جزئي	09	24.3	100

المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على اجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية



المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss]

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه ان ما نسبته 75.7% من اشخاص العينة يستعملون الحاسوب استعمالا كليا في مهامهم الادارية وما نسبته 24.3% من اشخاص العينة يستخدمون الحاسوب استخداما جزئيا مما يدل على أن أغلبية موظفي الجامعة تعتمد وظيفتهم على جهاز الحاسوب بشكل كلي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل اجابات افراد العينة

سيتم في هذا المبحث عرض اجابات افراد العينة على جميع محاور الاستبيان، وذلك بالاعتماد على النسب المئوية المستخرجة من برنامج SPSS، حيث تم تقسيم الاجابات الى ثلاث نسب وهي:

نسب الموافقة والتي تتكون من نسبة الاجابات الموافقة بشدة والموافقة.

نسب الحياد والتي تتكون من نسبة الاجابات المحايدة.

نسب عدم الموافقة والتي تتكون من نسبة الاجابات غير الموافقة بشدة وغير الموافقة.

و في الأخير تم اختبار فرضيات الدراسة

المطلب الاول: تحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثاني

سيتم من خلال هذا المطلب عرض اجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة وذلك كما يلي:

اولا: الامكانيات المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية

الجدول رقم (12) نسبة اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة المحور الثالث

العبارة	نسبة الموافقة	نسبة الحياد	نسبة عدم الموافقة
تتوفر اجهزة الكمبيوتر اللازمة والكافية لتطبيق الادارة الالكترونية بشكل جيد	72.9	2.7	24.3
توجد صيانة دورية لأجهزة الكمبيوتر والشبكات	81.1	2.7	16.2
تتوفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية	43.2	27	29.7
هناك تحديث للبرمجيات الالكترونية بشكل دوري	45.9	27	27
تتوفر شبكة حاسوب تربط بين جميع المكاتب والمصالح (الشبكة الداخلية)	86.5	00	13.5
يوجد تبادل للمعلومات بين الموظفين بشكل الكتروني	64.8	18.9	16.2
المتوسط العام	65.73	13.05	21.5

المصدر: [من اعداد الطلبة بالاعتماد على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج spss]

المتوسط العام لنسبة الموافقة = مجموع نسب الموافقة على عدد العبارات

$$65.73\% = 6 / (64.8 + 86.5 + 45.9 + 43.2 + 81.1 + 72.9)$$

المتوسط العام لنسبة الحياد = مجموع نسب الحياد على مجموع العبارات

$$13.05\% = 6 / (18.9 + 27 + 27 + 2.7 + 2.7)$$

المتوسط العام لنسبة عدم الموافقة = مجموع نسب عدم الموافقة على مجموع العبارات

$$21.15\% = 6 / (16.2 + 13.5 + 27 + 29.7 + 16.2 + 24.3)$$

التعليق: يتضح من خلال الجدول اعلاه ان ما نسبته 65.73% من اجابات افراد العينة كانت موافقة

وان ما نسبته 21.15% من اجابات افراد العينة كانت بعدم الموافقة ثم نسبة الحياد التي بلغت 13.05%

،اي ان معظم موظفي المركز الجامعي يرون ان هناك توفرا للإمكانيات المادية لتطبيق الادارة الالكترونية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثالث

سيتم من خلال هذا المطلب عرض اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة المحور الثالث والذي

يتناول المتطلبات البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية وذلك كما يلي:

الجدول رقم (13): نسبة اجابات الافراد على اسئلة المحور الثالث

العبارة	نسبة الموافقة	نسبة الحياد	نسبة عدم الموافقة
هناك برامج لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام تقنيات الادارة الالكترونية	10.8	16.2	73
هناك جهود للانتقال الى الادارة الإلكترونية	29.7	27	43.2
يوجد في المؤسسة العدد الكافي من المهندسين في الاعلام الالي	56.7	18.9	24.3
تتمتع بمعرفة كافية بتقنيات الادارة الالكترونية	43.2	27	29.7
هناك استعداد تام لاستقبال التقنية والتعامل بها	78.4	16.2	5.4
لديك مهارة كافية للتعامل مع الحاسب الالي	91.9	2.7	5.4
لديك مهارة كافية للتعامل مع شبكة الانترنت	89.2	00	10.8
لديك مهارة كافية في استخدام البريد الالكتروني	89.2	2.7	8.1
المتوسط العام	61.09	13.84	24.99

المصدر: [من اعداد الطلبة اعتمادا على اجابات افراد العينة ومخرجات برنامج spss]

المتوسط العام لنسبة الموافقة = مجموع نسب الموافقة على عدد العبارات

$$= (10.8 + 29.7 + 56.7 + 43.2 + 78.4 + 91.9 + 89.2 + 89.2) / 8 = 61.09\%$$

المتوسط العام لنسب الحياد = مجموع نسب الحياد على عدد العبارات

$$= (2.7 + 16.2 + 18.9 + 27 + 2.7 + 2.7) / 8 = 13.84\%$$

المتوسط العام لعدم الموافقة = مجموع نسب عدم الموافقة على عدد العبارات

$$= (73 + 43.2 + 24.3 + 29.7 + 5.4 + 5.4 + 10.8 + 8.1) / 8 = 24.99\%$$

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان ما نسبته 61.09% من اجابات افراد العينة كانت موافقة، وان ما نسبته 24.99% من الاجابات كانت غير موافقة وما نسبته 13.84% كانت محايدة وهذا ما يعني ان اغلبيية الموظفين في المركز الجامعي يرون ان هناك توفر للإمكانيات البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية.

المطلب الثالث: تحليل اجابات افراد العينة على اسئلة المحور الرابع

سيتم من خلال هذا المطلب عرض اجابات افراد العينة حول مدى توفر المتطلبات الامنية لتطبيق الادارة الالكترونية وذلك كما يلي:

الجدول رقم (14): نسبة اجابات الافراد على اسئلة المحور الرابع

العبرة	نسبة الموافقة	نسبة الحياد	نسبة عدم الموافقة
يؤدي استخدام الادارة الالكترونية الى زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية	86.4	5.4	8.1
يوجد في المؤسسة نظام امن وحماية المعلومات	56.7	10.8	32.4
يؤدي استخدام الادارة الالكترونية الى امكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة و سرية المعلومات	40.5	40.5	18.9
يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري	32.4	18.9	48.6
المتوسط العام	54	18.9	27

المصدر: [من اعداد الطلبة اعتمادا على اجابات افراد العينة و مخرجات برنامج spss]

المتوسط العام لنسبة الموافقة=مجموع نسب الموافقة على عدد العبارات

$$= \frac{4}{(32.4+40.5+56.7+86.4)} = 54\%$$

المتوسط العام لنسب الحياد=مجموع نسب الحياد على عدد العبارات

$$= \frac{4}{(18.9+40.5+10.8+5.4)} = 18.9\%$$

المتوسط العام لنسب الموافقة=مجموع نسب الموافقة على عدد العبارات

$$= \frac{4}{(48.6+18.9+32.4+8.1)} = 27\%$$

التعليق: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 54% من اجابات أفراد العينة كانت موافقة، وأن ما نسبته 27% من الاجابات كانت غير موافقة، وما نسبته 18.9% كانت محايدة، وهذا يعني أن أغلبية الموظفين في المركز الجامعي يجمعون على أن هناك توفر للمتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

وتتص هذه الفرضية على أنه تتوفر المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.

بناء على اجابات أفراد العينة محل الدراسة على أسئلة المحور الثاني الذي يقيس مدى توفر المتطلبات لتطبيق الادارة الالكترونية ووفقا للنتائج المبينة في الجدول رقم(12) والمتوسط العام للنسب نلاحظ أن نسبة الموافقة بلغت 64.8% مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يجمعون على توفر المتطلبات المادية اللازمة .

وعليه وبناء على ما سبق فإن المتطلبات المادية في المركز الجامعي في الغالب تكون متوفرة وهذا راجع الى توفره على عدد كافي من الحواسيب والبرمجيات مع وجود صيانة و تحديث لهذه الاجهزة اضافة الى توفر شبكة الانترنت التي تساعد على تبادل المعلومات، ومنه فإن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية متوفرة، وبالتالي فإن الفرضية الأولى مقبولة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

تتص الفرضية الثانية على أنه: تتوفر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية

بناء على اجابات أفراد العينة محل الدراسة على أسئلة المحور الثالث الذي يقيس مدى توفر الامكانيات البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية، ووفقا للنتائج المبينة في الجدول رقم(13) والمتوسط العام للنسب، نلاحظ أن نسبة الموافقة بلغت 61.09% وهذا ما يدل على أن أغلبية أفراد العينة يجمعون على توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية.

وعليه وبناء على ما سبق فإن المتطلبات البشرية في المركز الجامعي في الغالب تكون متوفرة، وهذا راجع إلى وجود برامج لتأهيل وتدريب الموظفين على استخدام تقنيات الادارة الالكترونية وتوفر العدد الكافي من المهندسين في الاعلام الالي بالإضافة الى تمتع الموظفين في المركز الجامعي بالمهارة

الكافية للتعامل مع الحاسب الالى وشبكات الانترنت مع وجود جهود للانتقال الى الادارة الالكترونية والاستعداد التام لاستقبال التقنية والتعامل بها.

وبالتالي فان المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المركز الجامعي متوفرة،

وبالتالي فإن الفرضية الثانية مقبولة

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على أنه: تتوفر المتطلبات الامنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية

بناء على اجابات أفراد العينة محل الدراسة على أسئلة المحور الرابع الذي يقيس الابعاد الأمنية للإدارة الالكترونية ، ووفقا للنتائج المبينة في الجدول رقم(14) و المتوسط العام للنسب، نلاحظ أن نسبة الموافقة بلغت 54% وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يجمعون على توفر المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية .

وعليه وبناء على ما سبق فإن المتطلبات الأمنية في المركز الجامعي في الغالب تكون متوفرة وهذا راجع الى توفر المركز الجامعي على نظام أمن وحماية المعلومات ووجود ثقة في التعاملات الالكترونية واستبعاد اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرية المعلومات

وبالتالي فالمتطلبات الأمنية تعتبر متوفرة وبالتالي فإن الفرضية الثالثة مقبولة

خلاصة الفصل الثالث:

تم من خلال هذا الفصل التعرف على المركز الجامعي الذي كان محل الدراسة وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال المعطيات التي تم الحصول عليها من طرف موظفي المركز الجامعي، وقد تم التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المركز الجامعي والوقوف عند أهم النقاط.

وقد اعتمدنا في هذا الفصل على البرنامج الاحصائي spss والذي ساعدنا في التوصل الى معرفة مدى توفر المتطلبات المختلفة لتطبيق الادارة الالكترونية.

و في الأخير تم التوصل الى أن المتطلبات المادية والبشرية والأمنية تتوفر بشكل جيد لتطبيق الادارة الالكترونية.

ان ادماج الادارة الالكترونية وتطبيقها في المؤسسة يستلزم متطلبات مادية وبشرية وامنية تخص تدعيم وتأييد الادارة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ،والاعتناء بالعناصر اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية والتي تساعد في انجاز المهام الادارية على عكس الادارة التقليدية ،وذلك من خلال تنمية المهارات والتدريب المتواصل وتوفير كل الشروط اللازمة لذلك في كل التخصصات بالنسبة للعنصر البشري خاصة، وكل هذا يستوجب توفر المتطلبات المادية والبشرية والامنية حيث تتمثل المتطلبات المادية في الحاسب الآلي وملحقاته والبرامج المختلفة ،ام بالنسبة للمتطلبات البشرية فتتمثل في الافراد المدربين الذين لديهم المهارة في هذا المجال ،اما المتطلبات الامنية فتتمثل في السرية والامن وحماية المعلومات ...الخ.

وتتيح الادارة الالكترونية استخداماتها المتنوعة في المؤسسة خصوصا من خلال شبكات الانترنت حيث توفرت انواع من الشبكات (انترانت ،اكسترانت) فرصا جديدة للمؤسسة بغرض اعادة تصميمها واعادة تشكيلها والتحول في بنيتها وآليات عملياتها التقليدية.

حيث تعتبر الادارة الالكترونية مقياسا لقياس درجة تطور المؤسسات فبمجرد تطبيق نوع من التكنولوجيا المستخدمة في الادارة تتحول جميع العمليات التقليدية للإدارة الى عمليات الكترونية محضة لتصبح بذلك ادارة بلا ورق وهذه الاخيرة من اهم اهداف الادارة الالكترونية.

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية للإدارة الالكترونية تم التوصل الى النتائج التالية:

- توفر كل متطلبات الادارة الالكترونية (مادية ،بشرية ،امنية)
- وجود مهندسين ومختصين في الاعلام الآلي داخل المؤسسة والقادرين على تطوير البرامج الالكترونية .
- وجود فنيين يعملون على مواجهة الاعطال التي تحدث في الاجهزة.
- استعمال جميع الشبكات داخل المؤسسة (انترنت ،انترانت ،اكسترانت).
- وجود مؤهلين ومدربين في مجال الادارة الالكترونية.
- السرية وامن المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

التوصيات والاقتراحات:

- العمل على تحسين البنية التحتية اللازمة للإدارة الالكترونية.
- عمل الجهات المختصة في المركز الجامعي على وضع برامج وخطط لتدريب وتأهيل افراد الهيئة الادارية وان تعمل على استقطاب العناصر البشرية المؤهلة على استخدام تقنية المعلومات.
- تشجيع العمل الاداري الالكتروني من قبل المسؤولين في الادارات العليا وحث جميع العاملين على استخدام تقنية المعلومات الادارية.
- وضع تحفيزات مادية ومعنوية من اجل تعلم استخدام تقنية الادارة الالكترونية من قبل الموظفين في المركز الجامعي.

آفاق الدراسة:

يمكن تلخيص آفاق الدراسة فيما يلي:

- تطبيق الدراسة بمؤسسات اخرى ومعرفة فيما تم توظيف الامكانيات المتوفرة لتطبيق الادارة الالكترونية.
- اجراء دراسة جول التحديات التي ستواجه تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات.
- البحث عن الحلول لمعالجة النقائص والمعوقات التي قد تلحق بالإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- سعد غالب ياسين: الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، الرياض-السعودية 2005.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية 2008.
- علاء عبد الرزاق السالمي، الادارة الالكترونية دار وائل للنشر، عمان الأردن 2008.
- علاء عبد الرزاق السالمي، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية 2009.
- مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية، دار الثقافة، عمان الأردن 2014.

ثانياً: الرسائل والأطروحات

- أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2011
- سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2009.
- عبده نعان الشريف، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، أطروحة دكتوراه
- محمد جمال أكرم عمار، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة. فلسطين 2009.
- معوج عبد الحكيم، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر (03)، 2012.

- موسى بن عبد الله حمدي، الصعوبات التي تواجه استخدام الادارة الالكترونية في اجارة المدارس الثانوية للبنين، رسالة ماجستير في أصول التربية، جامعة أم القرى، كلية التربية السعودية.2008.

المجلات

- ربحي مصطفى عليان، الادارة الالكترونية متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الادارة العامة وادارة الأعمال ونظم المعلومات الادارية في جامعة البلقاء التطبيقية(الأردن)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، نوفمبر 2011.
- محمد محمود مكاوي، الادارة الالكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي، العدد 24، ديسمبر 2010.
- فيصل زوهار، تقنية المعلومات والكمبيوتر الحوار المتمدن العدد 2218، 2008 .

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01): الاستبيان في صورته الأولى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة الليسانس تخصص مالية بعنوان:

الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق

دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة

يسرني ان اقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة اهداف البحث العلمي، حيث يتم حاليا اجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الليسانس من معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة.

آمل منكم التكرم بالاجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان علما ان هذه المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

اشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا.

بيانات عامة لمليء الاستمارة:

1. لا تكتب الاسم واللقب.
2. تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.
3. حدد بصراحة رأيك في الإجابة على الأسئلة المقترحة.
4. ضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.

المحور الاول: البيانات الديمغرافية

- (1) الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- (2) العمر: اقل من 25 سنة ☐ من 25-30 سنة ☐ من 31-35 سنة ☐
من 36-40 سنة ☐ من 41-45 سنة ☐ من 46 فما فوق ☐
- (3) الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
- (4) المستوى التعليمي: أساسي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
- (5) عدد سنوات الخبرة: من 1-5 سنوات ☐ من 6-10 ☐ من 11-15 ☐
من 16-20 ☐ من 21-25 ☐ من 26-30 ☐
- (6) مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:
استخدام كلي ☐ استخدام جزئي ☐

المحور الثاني: الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة-أوافق-محايد-لا أوافق-لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (x) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبارة	أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تتوفر أجهزة الكمبيوتر اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل جيد					
02	توجد صيانة دورية لأجهزة الكمبيوتر والشبكات					
03	تتوفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية					
04	هناك تحديث للبرمجيات الالكترونية بشكل دوري					
05	تتوفر شبكة حاسوب تربط بين جميع المكاتب والمصالح (الشبكة الداخلية)					
06	يوجد تبادل للمعلومات بين الموظفين بشكل الكتروني					

المحور الثالث: المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية

يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة- أوافق- محايد- لا أوافق- لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (X) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
07	هناك برامج لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية					
08	هناك جهود للانتقال الى الإدارة الالكترونية					
09	يوجد في المؤسسة العدد الكافي من المهندسين في الاعلام الالي					
10	تتمتع بمعرفة كافية بتقنيات الإدارة الالكترونية					
11	هناك استعداد تام لاستقبال التقنية والتعامل بها					
12	لديك مهارة كافية للتعامل مع الحاسب الالي					
13	لديك مهارة كافية للتعامل مع شبكة الانترنت					
14	لديك مهارة كافية في استخدام البريد الالكتروني					

المحور الرابع: الابعاد الأمنية

يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر الابعاد الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة-أوافق-محايد-لا أوافق -لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (x) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبرة	أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
15	يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية الى زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية					
16	يوجد في المؤسسة نظام امن وحماية المعلومات					
17	يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية الى إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرية المعلومات					
18	يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري					

الملحق رقم(02): الاستبيان في صورته النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة الليسانس تخصص مالية بعنوان:

الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق

دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة

يسرني ان اقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة اهداف البحث العلمي، حيث يتم حاليا اجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الليسانس من معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة.

آمل منكم التكرم بالاجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان علما ان هذه المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

اشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا.

بيانات عامة لمليء الاستمارة:

1. لا تكتب الاسم واللقب.
2. تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.
3. حدد بصراحة رأيك في الإجابة على الأسئلة المقترحة.
4. ضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.

المحور الاول: البيانات الديمغرافية

- (1) الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- (2) العمر: اقل من 25 سنة ☐ من 25-30 سنة ☐ من 31-35 سنة ☐
من 36-40 سنة ☐ من 41-45 سنة ☐ من 46 فما فوق ☐
- (3) الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
- (4) المستوى التعليمي: أساسي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
- (5) عدد سنوات الخبرة: من 1-5 سنوات ☐ من 6-10 ☐ من 11-15 ☐
من 16-20 ☐ من 21-25 ☐ من 26-30 ☐
- (6) مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:
استخدام كلي ☐ استخدام جزئي ☐

المحور الثاني: الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة-أوافق-محايد-لا أوافق-لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (x) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تتوفر أجهزة الكمبيوتر اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل جيد					
02	توجد صيانة دورية لأجهزة الكمبيوتر والشبكات					
03	تتوفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية					
04	هناك تحديث للبرمجيات الالكترونية بشكل دوري					
05	تتوفر شبكة حاسوب تربط بين جميع المكاتب والمصالح (الشبكة الداخلية)					
06	يوجد تبادل للمعلومات بين الموظفين بشكل الكتروني					

المحور الثالث: المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية

يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة- أوافق- محايد- لا أوافق- لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (X) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
07	هناك برامج لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية					
08	هناك جهود للانتقال الى الإدارة الالكترونية					
09	يوجد في المؤسسة العدد الكافي من المهندسين في الاعلام الالي					
10	تتمتع بمعرفة كافية بتقنيات الإدارة الالكترونية					
11	هناك استعداد تام لاستقبال التقنية والتعامل بها					
12	لديك مهارة كافية للتعامل مع الحاسب الالي					
13	لديك مهارة كافية للتعامل مع شبكة الانترنت					
14	لديك مهارة كافية في استخدام البريد الالكتروني					

المحور الرابع: الابعاد الأمنية

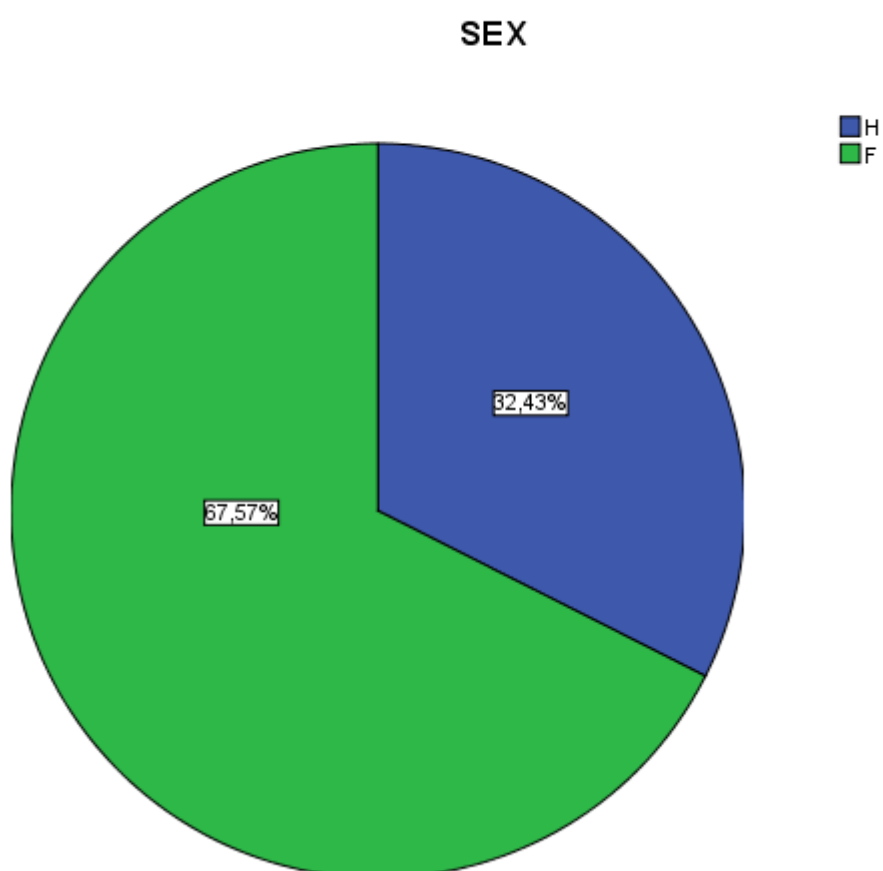
يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر الابعاد الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وخيارات الجواب مكونة وفق مقياس ليكرت ذو الخمسة ابعاد (أوافق بشدة-أوافق-محايد-لا أوافق -لا أوافق بشدة)، ضع الإشارة (x) في الخانة التي بها الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
15	يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية الى زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية					
16	يوجد في المؤسسة نظام امن وحماية المعلومات					
17	يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية الى إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرية المعلومات					
18	يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري					

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج spss

		Statistics					
		SEX	AGE	SF	NT	EXP	ORD
N	Valid	37	37	37	37	37	37
	Missing	0	0	0	0	0	0

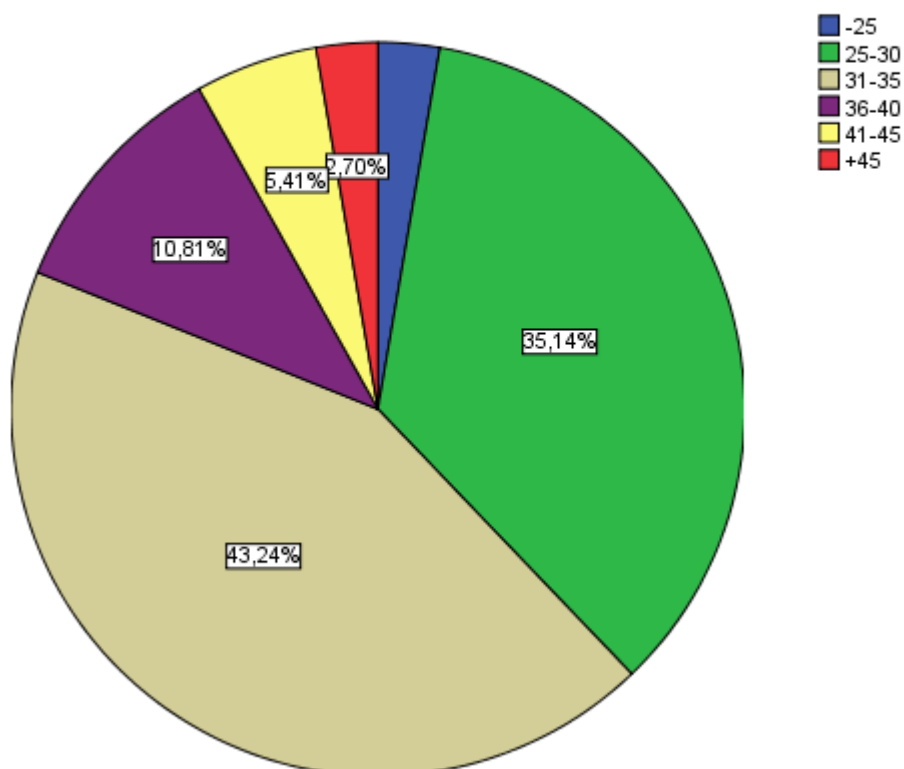
		SEX			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	H	12	32,4	32,4	32,4
	F	25	67,6	67,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	



AGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-25	1	2,7	2,7	2,7
	25-30	13	35,1	35,1	37,8
	31-35	16	43,2	43,2	81,1
	36-40	4	10,8	10,8	91,9
	41-45	2	5,4	5,4	97,3
	+45	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

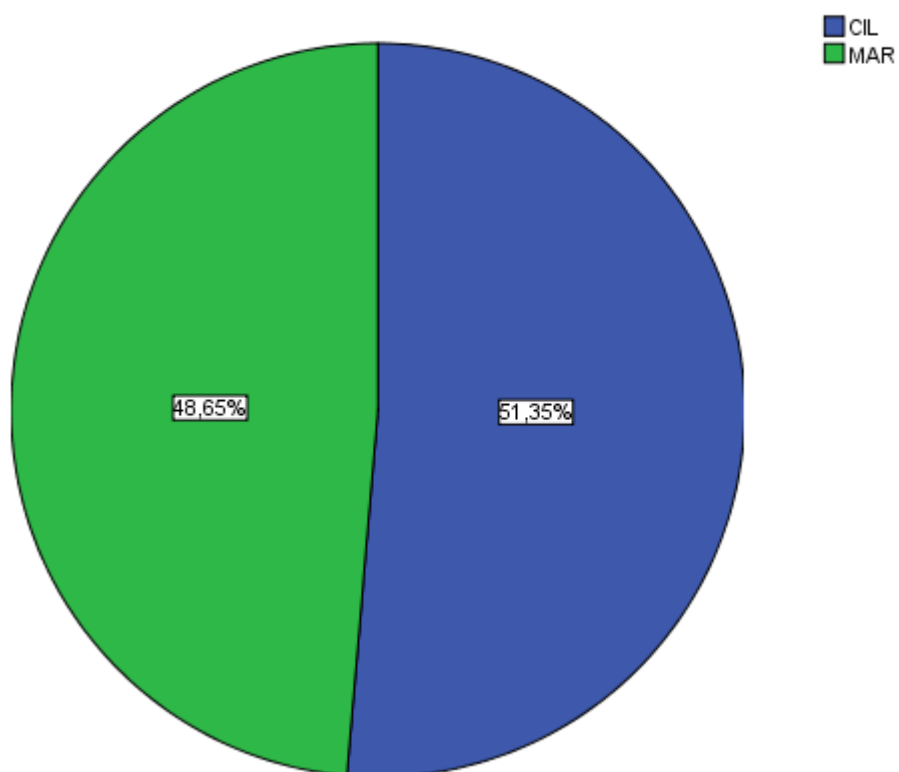
AGE



SF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CIL	19	51,4	51,4	51,4
	MAR	18	48,6	48,6	100,0
Total		37	100,0	100,0	

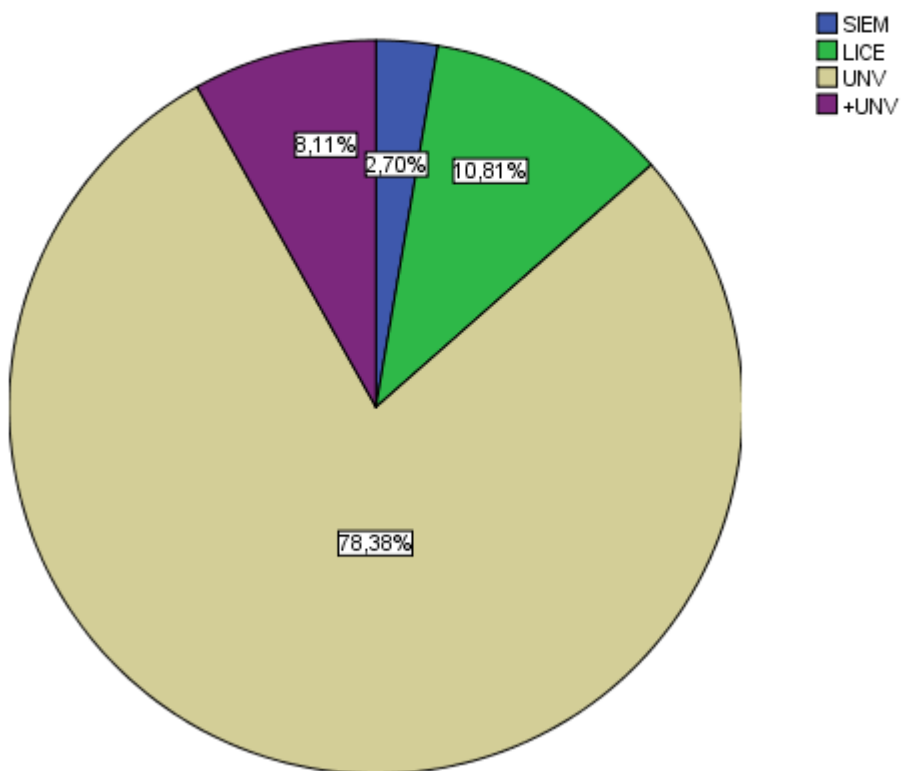
SF



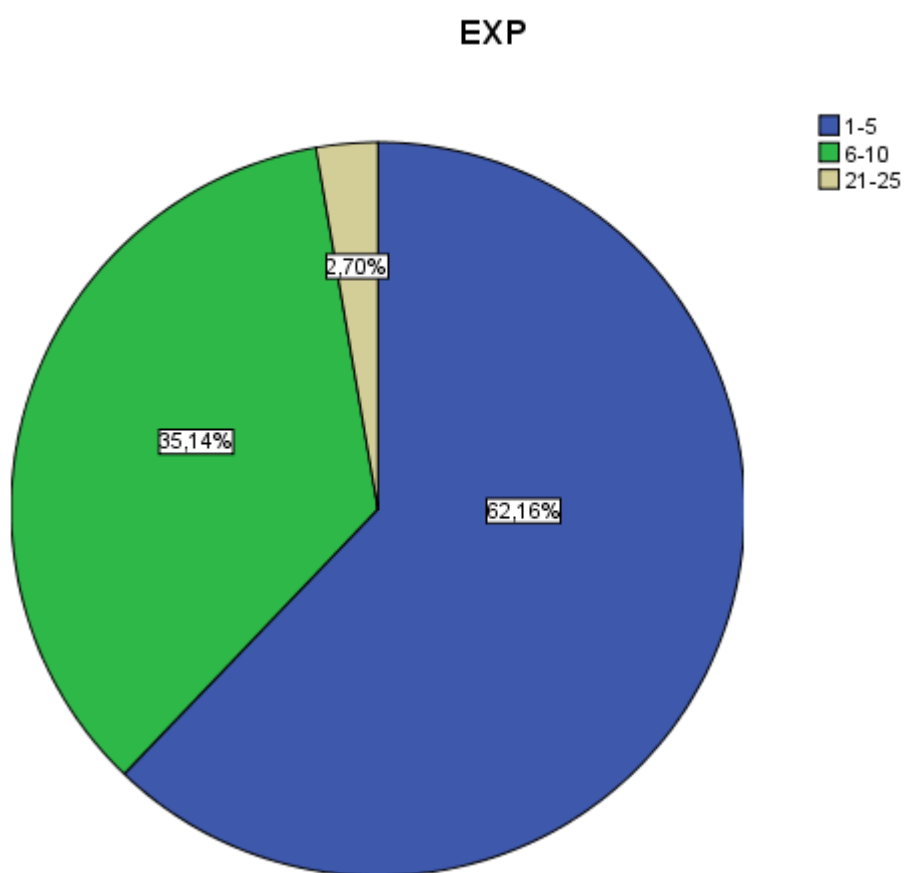
NT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIEM	1	2,7	2,7	2,7
	LICE	4	10,8	10,8	13,5
	UNV	29	78,4	78,4	91,9
	+UNV	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

NT



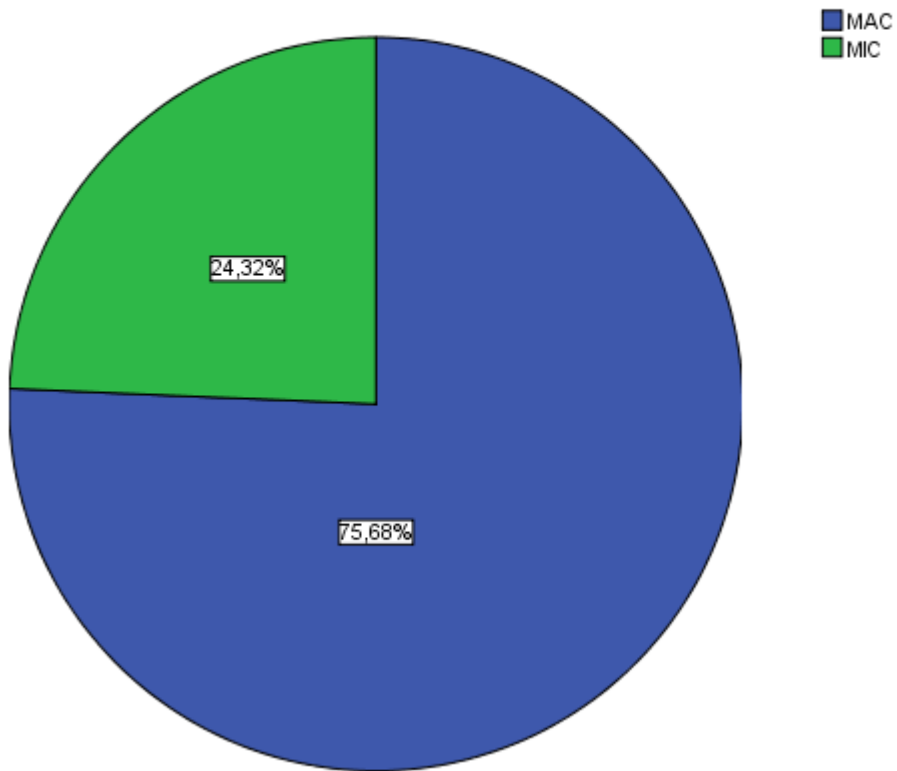
EXP					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5	23	62,2	62,2	62,2
	6-10	13	35,1	35,1	97,3
	21-25	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	



ORD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAC	28	75,7	75,7	75,7
	MIC	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

ORD



Q1

المحور الثاني:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	7	18,9	18,9	24,3
	NUL	1	2,7	2,7	27,0
	OUI	15	40,5	40,5	67,6
	+OUI	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	4	10,8	10,8	16,2
	NUL	1	2,7	2,7	18,9
	OUI	19	51,4	51,4	70,3
	+OUI	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	1	2,7	2,7	2,7
	NON	10	27,0	27,0	29,7
	NUL	10	27,0	27,0	56,8
	OUI	12	32,4	32,4	89,2
	+OUI	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	8	21,6	21,6	27,0
	NUL	10	27,0	27,0	54,1
	OUI	15	40,5	40,5	94,6
	+OUI	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	3	8,1	8,1	13,5
	OUI	12	32,4	32,4	45,9
	+OUI	20	54,1	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	4	10,8	10,8	16,2
	NUL	7	18,9	18,9	35,1
	OUI	11	29,7	29,7	64,9
	+OUI	13	35,1	35,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

المحور الثالث:

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	12	32,4	32,4	32,4
	NON	15	40,5	40,5	73,0
	NUL	6	16,2	16,2	89,2
	OUI	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	4	10,8	10,8	10,8
	NON	12	32,4	32,4	43,2
	NUL	10	27,0	27,0	70,3
	OUI	9	24,3	24,3	94,6
	+OUI	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	9	24,3	24,3	24,3
	NUL	7	18,9	18,9	43,2
	OUI	15	40,5	40,5	83,8
	+OUI	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	11	29,7	29,7	29,7
	NUL	10	27,0	27,0	56,8
	OUI	11	29,7	29,7	86,5
	+OUI	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	2	5,4	5,4	5,4
	NUL	6	16,2	16,2	21,6
	OUI	19	51,4	51,4	73,0
	+OUI	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	2	5,4	5,4	5,4
	NUL	1	2,7	2,7	8,1
	OUI	23	62,2	62,2	70,3
	+OUI	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	4	10,8	10,8	10,8
	OUI	19	51,4	51,4	62,2
	+OUI	14	37,8	37,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	3	8,1	8,1	8,1
	NUL	1	2,7	2,7	10,8
	OUI	20	54,1	54,1	64,9
	+OUI	13	35,1	35,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

المحور الرابع:

Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON	3	8,1	8,1	8,1
	NUL	2	5,4	5,4	13,5
	OUI	18	48,6	48,6	62,2
	+OUI	14	37,8	37,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	1	2,7	2,7	2,7
	NON	11	29,7	29,7	32,4
	NUL	4	10,8	10,8	43,2
	OUI	9	24,3	24,3	67,6
	+OUI	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	2	5,4	5,4	5,4
	NON	5	13,5	13,5	18,9
	NUL	15	40,5	40,5	59,5
	OUI	8	21,6	21,6	81,1
	+OUI	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	+NON	4	10,8	10,8	10,8
	NON	14	37,8	37,8	48,6
	NUL	7	18,9	18,9	67,6
	OUI	8	21,6	21,6	89,2
	+OUI	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية والامنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وقد تم وضع اجابات اولية كفرضيات بان هذا المركز الجامعي يتوفر على المتطلبات المادية والبشرية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية وان هناك تقبل للإدارة الالكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله وقد تم معالجة هذا الموضوع من خلال ثلاث فصول الفصلين الأولين كان نظريين أما الفصل الثالث فكان فصل تطبيقي حيث تضمن الفصل الأول أساسيات حول الإدارة الالكترونية اما الفصل الثاني فتضمن تطبيق الإدارة الالكترونية والفصل الثالث كان دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله عن مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية والامنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS و مخرجاته وفي الأخير وبعد اختبار الفرضيات ثم قبول الفرضيات الثلاثة.

الكلمات المفتاحية:

الادارة الالكترونية، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، الانترنت، الانترانت، الاكسترانت، المعلومات والبيانات، الحاسب الالى.

Résumé

Ce sujet a été étudié la disponibilité des exigences nécessaires pour l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOSSOF Mila, en particulier les exigences de sécurité, physique, et humain.

On m'a posé la problématique principale suivante: Quelle est l'étendue de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOSSOF Mila.

Les réponses hypothèses initiales mis comme suit: le centre Universitaire est disponible pour l'application de sur les exigences, de droits et de sécurité physique pour l'application de l'e-administration, et il accepte pour l'administration électronique dans au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOSSOF Mila.

La réponse sur la problématique besoin de partagé ce travail sur trois chapitre ; les deux premiers chapitres était théorique, mais le troisième chapitre contient une étude de cas, comme suivant: le 1^{ère} chapitre consacré les notions de base sur l'administration électronique, et le deuxième comprenaient l'application de l'administration électronique, et le troisième chapitre contient une étude de cas au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOSSOF Mila.

Nous avons suivi la méthode d'analyse descriptive, et utiliser le questionnaire comme un outil pour l'étude qui basé sur SPSS. Après le test des hypothèses, nous acceptant tous les trois.

Mots clés: Administration électronique, technologie de l'information et de communication, Internet, intranet, extranet.