متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

Requirements for the transition to electronic management in Algerian institutions

إعداد: **د. أمينة محمد شريف:** أستاذة محاضرة –أ–، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خذة الجزائر –01– دولة الجزائر

Prepared by: Dr. **Amina Sherif:** Lecture –A–, Faculty of Law, University of Ben Youssef Ben Khedda Algeria–01– State of Algeria

الملخص:

في ظل التغييرات التكنولوجية التي عرفتها مختلف الدول في جميع القطاعات أدركت المجتمعات حتمية التغيير في برامجها الكلاسيكية وضرورة مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي في شتى المجالات. والجزائر على غرار العديد من الدول اقتنعت بحتمية التغيير ومسايرة هذه التحديات خاصة في القطاع الإداري نظرا لحساسية هذا الجهاز وتأثره وتأثيره على باقي القطاعات المجتمعية الأخرى وفي هذا الصدد اعتمدت الجزائر على مجموعة من الهياكل الإدارية القائمة على عملية الإصلاح الإداري وتفعيل التسيير بالإدارة العامة لتجاوز حقبة التخلف الإداري.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – الانترنت – الحاسوب

Abstract

In light of the technological change that different countries have known in all sectors, societies have realized the inevitability of change in their classic programs and the need to keep pace with scientific and technological progress in various fields. Like many other countries, Algeria is convinced of the inevitability of change and coping with these challenges, especially in the administrative sector due to its sensitivity, its influence, and its impact on the rest of other societal sectors. In this regard, Algeria has relied on a set of administrative structures based on the process of administrative reform and activation of management in public administration to overcome the era of administrative backwardness.

Keywords: Electronic Administration– Internet–Computer– net.

مقدمة:

إن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة العامة لشكلها التقليدي، والسير نحو الإدارة الالكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح، السرعة، الشفافية، والفعالية في تقديم الخدمات العامة، ونظرا لما تحققه الإدارة الالكترونية من نتائج إيجابية، أصبحت المؤسسات الرسمية والخاصة تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري. حيث أطلقت العديد من الدول مبادرات الإدارة الالكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن

تواجدهم سواء في المدن أو الأرياف. ولكن النجاح لبعض الدول لا يعني أنها نموذج يمكن نجاحه في كل دولة، فهذا مرتبط بمدى استعداد وجاهزية هذه الدول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير إدارتها العامة.

إشكالية البحث:

للوقوف على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية وأهم التطلعات التي تسعى لتحقيقها في سبيل الاستفادة منها نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الالكترونية؟ وهل كانت استجابة ناجحة أو فاشلة من ناحية التطبيق والتجسيد على أرض الواقع؟ وما هي المتطلبات هذه الإدارة ذات النظام الجديد؟

منهجية البحث:

يتطلب هذا البحث الاعتماد على المنهج الوصفي من أجل التعريف بالإدارة الإلكترونية وإبراز دورها وأهميتها في الحياة اليومية والعلمية وحتى العملية، كما ينبغي الاستعانة بالمنهج التحليلي لتبيان أساسيات الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها لمستلزمات المواطن.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

لعبت تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا مهما في تطوير حوسبة عمليات المؤسسات، وذلك من خلال توسيع مجال التكامل للمعلومات كمؤشر لحوسبة معلومات المؤسسة وتعاملاتها، الذي يعمل على وصف عدد المهام التي يتم تنفيذها من خلال نظام المعلومات المتكامل وأن تسارع نطاقه يكون مؤشرا لمستوى تطور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

إن ظهور تطبيقات الإدارة الالكترونية بالشكل الواسع هو بسبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسوب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهور أدوات تطوير نظم المعلومات وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الالكترونية.

فتعرف الإدارة الالكترونية على أنها: "تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات EDI[*] والبريد الالكتروني E–mail[†] وشاشات الكتالوجات EFT[‡]"[§].

كما يقصد بالإدارة الالكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر.

يركز التعريفان على عنصر تبادل المعلومات الخاصة بالمعاملات بالوسائل الالكترونية، إلا أن الإدارة تتعدى ذلك إلى إنجاز هذه المعاملات إلكترونيا.

هناك من يعرف الإدارة الالكترونية على أنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة الانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والانترنت بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة[**].

وبتحليل هذا التعريف يتجلى لنا أن الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية بالدرجة الأولى تشمل جميع الوظائف الإدارية، التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة كما أن ما يميزها عن الإدارة التقليدية اعتمادها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنت، فلا تنحصر الإدارة الالكترونية في القيام بالأعمال الداخلية للإدارة فقط، بل تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للإدارة أيضا إذ تغير الإدارة الإلكترونية على القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات للزبائن من خلال الحاسب الآلي والسعي لتحقيق من حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمات مع الأفراد الموظفين ما بينهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري[††].

ونلخص من التعريفات السابقة إلى أن الإدارة الالكترونية تمثل عملية تغيير جذرية للأعمال والوظائف الإدارية، فهي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة، وذلك انطلاقا من التغييرات الحاصلة في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة المعبرة عن التحول

---

[*]) electronic data interchange

[†]) electronic funds transfer

[‡]) electronic mail

([§]) أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، منصورة، مصر، الطبعة الأولى، سنة الطبع 2009، ص 26.

([**]) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، سنة الطبع 2005، ص 43.

([††]) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة، الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، سنة الطبع 2006، ص238.

في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل جديد ومعاصر يرتكز على الانترنت لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد عن رضا الأفراد على ما تقدمه الحكومات ومؤسساتها من خدمات.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الالكترونية

تمثل الإدارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات العصر الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت كل متغيراته وحركة اتجاهاته، هذه الاستجابة ناتجة عن الخصائص المميزة التي تتسم بها الإدارة الالكترونية، والتي تكسبها أهمية كبيرة إما على المؤسسات أو على المستوى الوطني ككل.

أولا: خصائص الإدارة الالكترونية

تتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية النابعة من ارتباطها بتقنيات المعلومات والاتصالات بالدرجة الأولى، كما توضح المحتوى التقني الفائق الجودة لهذا النموذج الإداري المستحدث.

وتعتبر المرونة الفائقة والتحرر البالغ من قيود الزمان والمكان هي السمة الأولى والرئيسية للإدارة الالكترونية والتي تساهم في تكوين باقي السمات المميزة لها. وتتمثل أهم السمات الأخرى للإدارة الالكترونية في السرعة، التشابكية، التنويع، تجاوز الوسطاء، التصميم حسب الطلب مع الإنتاج الكبير، التكيف السريع، التكامل، التطور المستمر، التحرر من الهياكل والقوالب الجامدة، التحرر من المعاملات الورقية، العمل من بعد.

وتشمل خصائص الإدارة الالكترونية ما يلي:

– **إدارة بلا أوراق:** حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

– **إدارة بلا مكان:** وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

– **إدارة بلا زمان:** تستمر لمدة 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

– **إدارة بلا تنظيمات**: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

وبالإضافة إلى الخصائص السابقة نذكر ما يلي:

– التفاعل الجمعي أو المتوازي

– إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا

– إنشاء حلول تقنية لتنظيم وجدولة ترتيب العديد من مجالات الأعمال والسكرتارية ويكون هناك عملية دفع نقدي بقدر ما ترتكز على عملية تحويل الأعمال إلى شكل إلكتروني منظم وسهل الاستخدام(*).

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة.

1-أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي

تتضح أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى القومي بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى والتي يمكن تفصيلها كالآتي:

* **تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية:** تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، مما يسير ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين، ويحقق التواصل بين المؤسسة الحكومية وهؤلاء المواطنين، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة.

كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية، وذلك بما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.

(*) يوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وافاق، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص اعمال والتسويق، جامعة الجزائر 3، سنة 2016/2015، ص 48.

*** الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:** تتبع الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، ويترتب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في تكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية.

*** زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني:** تستطيع الإدارة الالكترونية أن تساهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية. كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويساهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

*** إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:** تقوم الإدارة الإلكترونية بتسيير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، كما أنها تقوم بإتاحة العمل أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية المحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة وبرمجيات الحاسب الآلي.

2-أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات

تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى عدة أسباب منها:

* تساعد الإدارة الإلكترونية في اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة من خلال إيجاد أسواق جديدة سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية.

* تساهم في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة أرباح المؤسسة، كما تساهم في تخفيض تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري.

* تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة، وذلك استجابة لرغبات وحاجيات الزبائن والمستهلكين نتيجة قربها من الأسواق.

* تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على الاستثمارات أصحاب الأسهم.

* تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات والقضاء على كل المشكلات الإدارة التقليدية.

* تسيير الإدارة الإلكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق، وتوفر أيضا أمام القائمين على إدارة المؤسسات حل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار.

المبحث الثاني: مبادئ، محاور، وأهداف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت، وهذا يكسبها القدرة على الابتكار والخلق للممارسين ممن يستخدمون هذه التكنولوجيا الجديدة. كما يحدث ذلك نتيجة للعناصر والمكونات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية.

إن الهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمؤسسة وربط هذه السلسلة باستخدام شبكات الاتصالات بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة.

المطلب الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

– إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى العاملين في الأسفل.

– إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.

– إعادة بناء الأدوار والوظائف.

– إحلال الآلة محل العامل، استخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بعد.

– تبادل البيانات إلكترونيا لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، وعلاقات المؤسسة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من المؤسسات.

كما تقوم الإدارة العامة الإلكترونية على المبادئ التالية[*]:

– **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

– **تخفيض التكاليف:** ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

– **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد التفوق في التنافس.

المطلب الثاني: محاور الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على ثلاث محاور رئيسية ومتكاملة لتنتج منظومة إدارية جديدة تعيش العصر وتستخدم معطياته وتتوافق مع منطلقاته التقنية والفكرية الأساسية.

فيما تتمثل هذه المحاور الثلاث؟

1–فلسفة الإدارة الإلكترونية تتبنى الإدارة الإلكترونية

تتمثل فلسفة الإدارة الإلكترونية في فكرة الانفتاح على المناخ والتعامل مع معطياته بفعالية ومن ثم تتجسد فيها القدرة على اقتحام الأسواق الجديدة باستمرار والدخول في حيز العولمة والاندماج في التحالفات الاستراتيجية وأشكال العمل التعاوني مع مؤسسات أخرى.

فتقوم الإدارة الإلكترونية على أساس الارتباط الإيجابي والمستمر بالسوق، واتخاذ متغيرات السوق نقطة الارتكاز ومعيار التقسيم لكل ما تقوم به الإدارة من فعاليات وما يتخذه من قرارات.

ويعني الارتباط بالسوق بمفهوم الإدارة الإلكترونية الآتي:

– المعرفة المستمرة المتجددة بمتغيرات السوق والقوى الفاعلة فيه من جانب المتنافسين ومصادر العرض المتعددة والمتصارعة.

(*) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، سنة الطبع 2006، ص189.

– التعامل الفوري والإيجابي مع التحولات في قوى السوق وتعديل الطريق التسويقي الذي تتقدم به الإدارة بما يتوافق مع تلك التحولات.

– تعديل وتطوير وإعادة هندسة الهياكل التنظيمية ونظم وإجراءات العمل وأسس اتخاذ القرارات وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات في ضوء القراءة الواعية لمتغيرات السوق وصولا إلى أفضل الأوضاع التنظيمية القادرة على التعامل الجدي والفعال في السوق والتمييز على المنافسين أينما وحينما كانوا.

2–توجهات الإدارة الإلكترونية

توجه الإدارة الإلكترونية إلى وجهات متميزة تعكس إدراكها للظروف المتغيرة وتستثمر ما يتاح من تقنيات وموارد، وتتبلور تلك التوجهات فيما يلي[*]:

– التوجه للمستقبل وذلك بالكشف عن الفرص الجديدة والعمل على استثمارها.

– التوجه للتكامل فالإدارة الإلكترونية تقوم على تنمية علاقات التشابك والتكامل سواء بين وحدات المؤسسة أو فيما بين المؤسسة وغيرها.

– التوجه للتطور المستمر وذلك في المنتجات والآليات والهياكل والموارد والتقنيات على كافة المستويات.

– التوجه التقني حيث تستوعب الإدارة الإلكترونية التقنية كعنصر رئيسي في البناء الإداري.

3–آليات إدارية جديدة:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على آليات العصر الأساسية والمتمثلة في:

– الكومبيوتر

– تقنيات المعلومات

– تقنيات الاتصال

– البريد الإلكتروني

(*) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار الشامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، سنة الطبع 2010، ص124 وما يليها.

كذلك تعتمد على مجموعة آليات إدارية، من أهمها:

- إعادة الهندسة
- القياس المرجعي
- التخطيط الاستراتيجي
- التقييم المتوازن
- تخطيط موارد المشروع
- تخطيط الجودة لمنع الخطأ

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية لم يكن من فراغ بل لتحقيق أهداف كثيرة من أهمها[*]:

- تطوير الأداء بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير مختلف جوانب العمل بالمنظمة، وبالتالي دفع كفاءة وإنتاجية الموظفين وإيجاد جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- الحد من البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل داخل المنظمات.
- توفير المعلومات والبيانات اللازمة لأصحاب القرار بسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال تخفيض كميات الملفات والخزائن لحفظها وحجم الأوراق المستخدمة واختصار وقت تنفيذ المعاملات المختلفة بالمنظمة.
- تسهيل عملية الاتصال بين مختلف إدارات المنظمة الواحدة، وكذلك مع المنظمات الأخرى.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطائها دعم أكبر في مراقبتها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية لدى كافة العاملين.

(*) طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، سنة الطبع 2007، ص 33 وما يليها.

– التعلم المستمر وبناء المعرفة مع زيادة الترابط بين العاملين والمنظمة.

بالإضافة إلى الأهداف السابقة يمكن إضافة أهداف أخرى تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها مثل:

– تهيئة المناخ التنظيمي الملائم للعمل.

– تبسيط إجراءات إنجاز العمل الإداري.

– المساعدة على التقليل من حجم الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

– التقليل من الموارد البشرية الزائدة من الحاجة في العمل.

– إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

وعليه يمكن القول إن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية يتمثل في استخدام التكنولوجيا المتطورة لمساعدة كافة المنظمات على القيام بأعمالها وتقديم خدماتها للمستفيدين بكل سهولة وكفاءة وفعالية، وكذا بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

المبحث الثالث: دوافع وأبعاد ومتطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية حتمية فرضها التغيرات العالمية والتقدم العلمي والتقني، وهذا ضمان لسلامة العمليات وزيادة جودة الخدمات المقدمة باضطراد، كما أن عملية التحول إلى هذا الأسلوب شأنها شأن أي أسلوب جديد له أبعاده، وتحتاج إلى مجموعة من المتطلبات تضمن هذا التحول.

المطلب الأول: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية، رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطور وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

إن هذا التحول ليس عملية سهلة، بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط، ينبغي أن تتجه القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات المقررة في تلك المشروعات(*).

تنحصر الأسباب الداعية إلى التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1-عامل الزمن: طالما كان عنصر الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض ثمار المنافسة عالميا أو محليا بصدد تقديم منتجاتها، فتقديم منتج جديد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتج أفضل، فثم عنصر آخر كثيرا ما حسم المنافسة لصالح إحدى الشركات والمؤسسات، ألا وهو الزمن.

فإن توافرت فرضية أن الجميع جودوا لمنتجاتهم، فإنه من يصل بمنتجه أولا هو الذي يحوز قصب السبق، وعندما تسعى أي دائرة إلى سباق السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية والانطلاق إلى أفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها حلوة جديدة كل يوم لاختصار الزمن. وانجاز معاملاتها في الوقت المناسب، إذ ليس هناك إدارة يمكنها العمل بمعزل عن التقنية حتى لو لم يكن في دائرة التنافس، فلا أحد يمكنه التضحية بعنصر الزمن.

2-قفزة الحاسوب: بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في خمسينات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، حتى شهدت الثمانيات الميلادية من القرن الماضي ولادة الجيل الرابع من الحواسيب الذي عرف بالحاسوب الشخصي (†)، مما جعل الحاسوب في متناول الجميع. لقد نجحت تطبيقات التقنية بالفعل في تحقيق انجازات لم تكن متصورة فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد، عبر اقتناء برامج ومناهج أرقى وانعكست تقنية الحاسوب عن نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تخرج من وضعها الاستاتيكي القديم، فبدأت الآلات تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل.

3-تطور الاتصالات: ونعني هنا الاتصالات الإلكترونية التي مرت بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إلية دوائر الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول الأيدي، بأزهد تكلفة وأقل جهد عبر دول العالم، الأمر الذي كان يحتاج في وقت سابق إلى إنفاق ما لا حصر له من التكاليف الباهظة،

(*) بشرى عبد العزيز العبدي، مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها، دراسة استطلاعية في شركة الزوراء العامة، مجلة المنصورة، جامعة المنصور، العراق، العدد 22، سنة 2014، ص 70.

†) PC, personnel computer.

بالإضافة إلى الوقت الذي كان يستغرقه انتقال المعلومات، مما يجعل بعضها غير فائدة في حال تجاوز وقت انتقالها.

إن تقدم التقنية شبكات الاتصالات والانترنت عزز بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات التقنية، بما أتاحته الاتصالات من تواصل فعال وسريع مختصر للوقت عبر شبكة الاتصالات الداخلية للإدارة، إذ رفدت شبكات الانترنت تلك بمد هائل من المعلومات فكونت لها مرجعية معرفية تعينها على بناء خططها ومشروعاتها وتصوراتها التي أصبحت ممكنة التنفيذ في ظل هذا الدعم المعلوماتي التي تقدمه الانترنت لإدارات التقنية.

4-الإجماع على تقنية انتشار الثقافة الإلكترونية: هناك فجوة بين الأجيال واضحة في مجال الثقافة الإلكترونية، نتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حوله، وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات.

كما أن الأجيال الجديدة تتعامل بسهولة مع الثقافة الإلكترونية، والحديث عن الثقافة الإلكترونية يستنبط من المصطلحات التي شاعت بين الشباب، والمتعلقة بالأنترنت والثقافة الرقمية، ولم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعة متخصصة في الحاسب، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية. فقد انتشرت وسائل التعلم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الانترنت وغيرها من سبل نقل الثقافة الإلكترونية، لذلك فإن المواطنين في الدول النامية زاد لديهم الوعي وأصبحوا أكثر تطلعا نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل وخصوصا بعد سهولة التنقل بين الدول، وسهولة معرفة ما يدور في العالم من خلال وسائل الاتصال الفضائية المتقدمة وشبكة الانترنت.

5-العوامل السياسية: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من جهات الإدارة إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة ولتأكيد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل الشعب، مما دفع هذه الأنظمة إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، مما جعل من الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها.

6-أزمات القطاع العام: إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدا أداؤه نمطيا تقليديا ليس مستوى طموح المواطن، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها، فكانت الخصخصة خطوة أولى

على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات، وغرس ثقافة الترشيد والمسؤولية عند المواطن، وإن بدت الخصخصة في ظاهرها عمل ترشيد للجهود المهدرة والوقت الضائع والأموال الطائلة التي تتسرب في ظل عدم قدرة جهة الإدارة على السيطرة على مواردها، أو الحصول على تلك الموارد أصلا، ولم يعد أمام الإدارات الحكومية بد من خوض تجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيد جهودها ونفقاتها، ولسد الثغرات أمام إهدار الموارد، وبخاصة أمام شح الموارد الحكومية وازدياد الطلب على الخدمات في ظل النمو السكاني المتزايد، مما يضاعف أعباء الحكومات ويضعها أمام ضغوط مالية متزايدة تحتاج إلى صرامة في تقنين مواردها، الأمر الذي يستدعي دائما أن يبقى العمل تحت سيطرة الإدارة الدائمة، مما لا يمكن تنفيذه على النحو المرجو إلا في ظل إدارات إلكترونية تتكامل فيما بينها لتشكل حكومة إلكترونية تساعدها على تحديد مواضع الخلل، وتضع أيديها على الاحتياجات، وأيضا فرص العمل التي يمكن إتاحتها، وما يمكن خصخصته من مشروعات الدولة لزيادة مواردها واستغلالها في الجانب الخدمي، ولإتاحة مزيد من فرص العمل للعمالة الفائضة.

7-ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة (القرية الكونية): أسهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة بنشأة العولمة كظاهرة حديثة تحكم العلاقات الكونية من منطلق فلسفة جديدة ذات أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة. وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس.

كما تعتبر القرية الكونية أحد البدائل لاصطلاح العولمة، والتي تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمن وسرعة تجاوز المعلومات والآراء سهولة تبادلها عبر العالم، وكذلك عقد الاتفاقيات، وانجاز الصفقات، وإجراء الجراحات من خلال شبكة الانترنت في مختلف الدول.

من هنا بدأت تتأصل حزمة من الأفكار الجديدة التي أصبحت تمثل وعيا مغايرا للوعي القديم المحدود الذي طالما قعد بالمجتمعات دون اللحاق بطموحاتها، ومن تلك الأفكار: تحرر الأسواق والسلع والتجارة حول العالم وعبر الحدود، بل تحرر الأفكار نفسها وانتقالها، مما أتاح فرصة لتكامل الأفكار والآراء والثقافات والمقترحات وبرامج العمل، الأمر الذي استفادت منه الدول المتقدمة على النحو الأمثل، وبقيت دول العالم الثالث تحاول الاستفادة منه.

ولقد تجاوز الأمر انتقال الأفكار والمشروعات إلى انتقال الأفكار والمشروعات وانتقال رؤوس الأموال والأفراد والخدمات عبر العالم، مما اقتضى التراضي على قوائم مشتركة من المواصفات والمقاييس تطبق عالميا بشأن السلع والخدمات المتنوعة، فبدأت المؤسسات العالمية تضع الأطر المشتركة

والموحدة للتعاون وتوحيد المقاييس والمعايير والمواصفات، حتى يصبح الخطاب العالمي الجديد عبر الشاشات الانترنت بخصوص شيء محدد متعارف عليه لدى الجميع بالمقاييس والمواصفات نفسها، من أجل توفير جو من الشفافية التي يمكن في ضوئها تبادل المصالح بما يضمن تحقيق الفائدة للجميع.

ولعل ظهور الاتفاقيات العالمية التي رعتها المؤسسات بشأن توحيد مقاييس الجودة ومواصفاتها حول العالم بخصوص عدد من السلع والخدمات أحد إفرازات تلك الثقافة الجديدة والواقع الجديد، وبدأت تلك المؤسسات تستبعد المنتجات غير الخاضعة لتلك المواصفات، وحتى أنه أصبح من شروط الاعتراف بجودة سلعة ما عالميا، وصلاحيتها للتداول والاتجار وتوقيع الاتفاقيات بشأنها أن تخضع لمقاييس الجودة العالمية، كالحصول على شهادة (ISO)[*]، وهذا يعكس في جانب منه ما وفره تعميم تطبيقات التقنية في تلك الدول من هيمنة لها على مقدرات التجارة والإنتاج حول العالم، فأصبح القرار بيد تلك الدول المالكة لحق الانتفاع بتلك التقنية.

8-الحوار والتواصل: إن الرغبة الجماعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصداقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعيا من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيا، ومعلوماتيا واقتصاديا، وإداريا، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.

كما يمكن اختصار الأسباب الداعية لتحول إلى الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

[*]) International standardization organization.

– التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات واتخاذ القرارات.

– ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

– حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

المطلب الثاني: أبعاد التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية قد تبدوا للبعض وكأنها جاءت مع الانترنت، إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل في جوانب معينة.

فأتمتة المكتب قد وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف، الفاكس، الحفظ الآلي، المايكرو فيلم وغيرها....) كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب والتصنيع المتكامل بالحاسوب والمستودع المؤتمن وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استنادا إلى برمجة مسبقة، وكل هذا حدث في العقود السابقة على الانترنت.

ومن أجل فهم الإدارة الإلكترونية سنطرح أبعاد تطورها على مستويات متعددة كالتالي[*]:

1–أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها: إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري ومدارسه على مدى أكثر من قرن من الزمن.

من المدرسة الكلاسيكية (مبادئ الإدارة العلمية لتايلور، ووظائف الإدارة لفايول، البيروقراطية لماكس ويبر) التي اهتمت أساسا بالهيكل التنظيمي ككل، إلى المدرسة النيوكلاسيكية (المدرسة السلوكية – تجارب الهاوثورن– ركزت على المناخ الوظيفي والانسجام في العمل والتي لفتت إلى العلاقات غير الرسمية، ومدرسة العلاقات الإنسانة التي من روادها ماسلو، ماغريغور والتي تجلت فكرتها بدعوة الرؤساء إلى امتلاك العلاقات الإنسانية) إلى المدخل الكمي (تهدف إلى استخدام المعايير الكمية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية) ثم مدرسة النظم في الخمسينات، ثم الموقفية في الستينات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية في عدة أشكال.

(*) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمجلات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، سنة الطبع 2008، ص127.

2-أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة: إن التطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، فكان أولا في العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، لينتقل بعدها إلى العمليات الذهنية (الأنظمة الخبيرة....)، والانترنت وشبكات الأعمال وفرت الجو الأكثر ملائمة لإنجاز الأعمال إلكترونيا وعن بعد.

3-أن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني: كمجال تخصص ضيق إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة.

4-من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي: الانترنت وشبكات الأعمال تجعل من الاتصال ممكنا في كل مكان وزمان وبأقل تكلفة، وهذا ما خلق مشكلة كثافة التفاعل وتنوع مجالاته واتساعها، والذي تم التعامل معه في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال البرمجيات وما يرتبط بها من تسهيلات لتحقيق الصلات المفرطة (تفاعل آلي).

المطلب الثالث: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف نسعى للوصول إليه، لهذا لابد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع وتحتاج لجعل تطبيقاتها على أرض الواقع توفير متطلباتها الأساسية.

تعتمد توفير تلك المتطلبات تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمات ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسين هما[*]:

الأول: تقني: يتضمن تمثيل المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكات الاتصال مع ضمان سريتها، ويمثل جوهر العمل الإلكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات وهي:

1-التخزين: حفظ المعلومات الهائلة في أحجام صغيرة، كتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم تستوعب الكم الهائل من المعلومات.

2-النقل: انتقال المعلومات المخزنة إلكترونيا عبر وسائط الاتصال الإلكترونية إلى مواقع جغرافية أخرى، سواء كانت في إطار المؤسسة ذاتها أو محليا أو حتى عالميا.

(*) حسين مصطفى هلالي واخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر التوزيع، القاهرة، مصر، سنة الطبع 2010، ص86.

3-المعالجة: إجراء مختلف العمليات المطلوبة للبيانات والمعلومات المخزنة إلكترونيا بسرعة كبيرة جدا، بواسطة أجهزة الكومبيوتر التي تعمل وفقا لبرامج متنوعة تلبي احتياجات المستفيدين المتنوعة، بغض النظر عن كمية المعلومات والبيانات المخزنة.

الثاني: إجرائي: يتضمن طلب وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها مصداقيتها دون الحاجة إلى لحضور طالب الخدمة شخصيا أو استخدام النماذج والوثائق الورقية. يتمثل هذا المبدأ في تطبيقات الويب التي ظهرت في عام 1993 والتي تمثل أهم تطبيقات الانترنت.

في ضوء هذين المبدأين فإن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة، بل هي عملية معقدة تشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراجها إلى حيز الواقع العلمي.

يمكن عرض هذه المتطلبات في مجموعات من المتطلبات كما يلي:

أولا: مجموعة المتطلبات التنظيمية والإدارية

تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرا جذريا في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع القطاع الخاص والعام ومع المواطنين.

كما تحتاج عملية التحول للإدارة الإلكترونية القناعة التامة والرؤية الاستراتيجية الواضحة للقيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة أو الدولة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية وتقديم الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة لهذا التحول.

ويتطلب من المؤسسات ضرورة وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة للحد من مقاومة العاملين لعملية التغيير، ووضع استراتيجيات وخطط لتأسيس الإدارة الإلكترونية والتي تتطلب عدد من الخطوات منها:

- تشكيل جهة (لجنة) عليا تتولى وضع الاستراتيجيات لمشروع الإدارة الإلكترونية وعلى تخطيط ومتابعة وتنفيذ هذه الاستراتيجيات.

- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.

– الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في دراسة ووضع الخطط.

– التكامل والتوافق بين المعلومات المترابطة بأكثر من جهة.

كما يجب على الدول والمؤسسات القيام بتهيئة عامة لأفراد المجتمع والمؤسسات لتقبل فكرة تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال مجموعة من السياسات والبرامج الأساسية التي تتمثل أساسا في تطوير نظم التعليم التقليدية والعمل على توعية المواطنين في الدولة والموظفين في المؤسسات بجدوى وأهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية، كما المتخصصة ذات الصلة بالبنية المعلوماتية الأساسية، وتأكيد وتفعيل التعاون بين كل قطاعات الدولة وبين وحدات المؤسسات نفسها.

ولكي يتم إدخال الخطط اللازمة لمشروع الإدارة الإلكترونية حيز التنفيذ بالمؤسسات تحتاج هذه الأخيرة تحولات جذرية وذلك عن طريق:

– إعادة هيكلة المؤسسة بشكل يلبي متطلبات الغدارة الإلكترونية، وذلك بإعادة تشكيل الهرم الإداري، وإعادة تخطيط القوى العاملة، وتقسيم الأعمال وتوزيع المسؤوليات والسلطات بشكل متوازن وتشجيع تفويض الصلاحيات وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.

– استحداث إدارات جديدة بالمؤسسة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة بها، وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية وتبسيطها لتتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.

– تحديث أساليب عمل الإدارة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله، وكل ذلك يتطلب الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا عن طريق القيادة السياسية التي تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات الحكومية، وعن طريق القيادة التنفيذية التي تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات موضوع التنفيذ، فتبني مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم حقيقي ومؤثر.

كما يجب على المؤسسات الحكومية في هذا الصدد أن تقوم بدعم تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير مراكز المعلومات المتعددة والمراكز التكنولوجية المختلفة، فضلا عن إنشاء المراكز المجتمعية لأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية التي تتيح وتوفر التكنولوجيا لاستخدام الانترنت وذلك على اعتبار أن هذه المراكز تحتاج إلى وجود استثمارات ضخمة لا تقدر على توفيرها المؤسسات صغيرة الحجم.

ثانيا: مجموعة المتطلبات البشرية

بما أن التقنية علم وثقافة وأداء أعمال جديدة ومعايير لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وتحفيزهم على ذلك وحسب بل ينبغي أيضا توعية وتثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة وتهيئتها نفسيا لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها(*).

كما أن ضمان استيعاب جميع أفراد المجتمع بالإضافة إلى العاملين بالمؤسسات لمفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول، ويكون ذلك من خلال مجموعة من الآليات منها:

– البدء بإعداد الفئة المستهدفة قبل البدء بجلب التقنية وتطبيقاتها أو القيام بالمهمتين على التوازي، المهم ألا يكون هذا الواقع مفاجأة لتلك الفئة، ولا يفرض عليها التعامل مع التقنية،

وهي لم تتعلم أبجديات التعاطي معها.

– عقد المؤتمرات والندوات عن تقنية المعلومات والاتصالات لجميع أفراد المجتمع لتنمية الأنماط السلوكية العصرية من جانب العاملين والمفاهيم والقيم المترابطة التي يلم بها ويدركها العاملون بالمؤسسات وذلك لتوفير كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة، وكادر بشري تقني قادر على القيام بعملية الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة، بالإضافة إلى إطلاق برامج التوعية لشرح برامج الإدارة الإلكترونية، وآليات عملها، والتعامل معها وإظهار فوائدها من خلال قنوات الإعلام المتاحة.

– إجراء ودعم البحوث والدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة من التقنيات المعلوماتية وإتقان مهارات العمل، وتهيئة العاملين بالمؤسسة للتعامل مع تلك المستجدات من التقنيات والوسائل من خلال توفير فرص التدريب وإعادة التأهيل لتطوير أدائهم وتحفيزهم على التقابل الإيجابي معها.

– تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، وبناءا على ما سبق نجد الآتي:

1) أن يكون شرط اختيار العاملين لشغل الوظائف في المؤسسة إجادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(*) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة الطبع 2011، ص 148.

2) ضرورة تطبيق المؤسسة معيار إجادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام تقارير الأداء لتقييم أداء العاملين جمعا.

3) إنشاء هيكل متوازن للأجور والحوافز للوظائف التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4) تدريب وتنمية العاملين في كافة المستويات الإدارية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

5) توفير الوسائل التدريبية اللازمة لبرامج التدريب الإلكتروني.

6) نشر ثقافة التعامل مع الحاسبات الإلكترونية.

7) أن يكون أساس الترقية للعاملين بالمؤسسات هو كفاءة التعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

8) العمل بروح الفريق لزيادة قدرات العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

ثالثا: مجموعة المتطلبات التشريعية والقانونية

تحتاج الدول والمؤسسات المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية لديها إلى إعادة النظر في مناخها التشريعي والتحول نحو العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة هذه الأعمال والمعاملات الإلكترونية وخصائصها وسماتها الأساسية. وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إصدار التشريعات الضرورية تعديل التشريعات الحالية وتحديثها.

وحتى تضمن الجهات القائمة على وضع التشريعات والأنظمة والقوانين الخاصة بالإدارة الإلكترونية فعالية هذه التشريعات والأنظمة، ودقتها في ضبط الأداء النظامي القانوني للتعاملات الإلكترونية فإنه يجب عليها مراعاة ما يلي:

1-شمولية الأنظمة لجميع أنشطة عمل المؤسسة ومجالاتها، حتى لا تحتاج إلى وضع قوانين لكل نشاط، مما قد لا يفتح بابا للتعارض أو تضارب القوانين فيما بعد.

2-استقرار هذه الأنظمة والقوانين ووضوحها، مما يعين على سهولة العمل بمقتضاها.

3-أن تتحلى تلك التشريعات بالمرونة التي هي أصل الإدارة الإلكترونية وأهم ركائزها، مما يكون معينا على التحديث والتطوير دون تعقيد، فهذا مبدأ أصيل في الإدارة الإلكترونية.

4- تطوير أدوات التشفير التي تسمح للأفراد بالدخول على المعلومات والبيانات وكذلك تسمح للإدارات بالوصول إلى حسابات الأفراد أو المؤسسات البنكية وخاصة في التعاملات التي تكون الانترنت وسيطا لنقلها، مما يمكن المستخدم من الحفاظ على بياناته وحساباته على الانترنت.

وتشمل عملية التأمين التأكيد علة مجموعة من الأمور منها:

- التأكيد على تأمين وحماية خصوصية المؤسسات والأفراد على حد سواء.

- التأكيد على حماية تقاليد ومبادئ وقيم المجتمع من خلال تنفيذ كل الإجراءات والتدابير التكنولوجية الملائمة لتحقيق ذلك.

- التأكيد على حماية الملكية الفردية والأسماء والعلامات التجارية.

- التأكيد على تأمين وحماية برامج الحسابات الآلية ضد الفيروسات وما يترتب عليها من مخاطر وآثار سلبية.

- التأكيد على حماية المؤسسات والعملاء ضد أعمال النصب والاحتيال.

الخاتمة:

إن الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها. إن الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال، وما توفره من خصائص أداء الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات في انجاز وظائف الإدارة إلكترونيا، ووظائف المؤسسة (الإنتاج، التسويق، المالية، الأفراد، تطوير العمليات والمنتجات والخدمات...) بطريقة التشبيك الإلكتروني.

النتائج:

1-إن التحول من إدارة عادية إلى إدارة إلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله، كي يتمكن من ما هو مطلوب منه.

2-يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيتسبب ذلك بخسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر.

3-تصبح الإدارة ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والتكنولوجية.

4-تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة مجالات لأن المؤسسة المرفقية ذات صلة وثيقة بمصالح الجمهور كلما كانت الحاجة ملحة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجال عمل تلك المؤسسة.

5-الرفع والترقي من مستوى الخدمات وإضافة درجة عالية من الجودة على وظائف الإدارة والتي في مقدمتها تقديم الخدمة العامة.

التوصيات:

1-ضرورة الاستعانة بالإدارة الإلكترونية لأنها أصبحت مطلبا هاما تفرضها التحولات الرقمية والإلكترونية على الإدارات العامة في دول العالم التي جعلته في قرية.

2-ضرورة اعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري في الوقت الراهن لأنها تمتاز بالسرعة وربح الوقت.

3-ينبغي اعتمادها في المؤسسات الإدارية كمرحلة ضرورية أفرزتها التطورات الحاصلة في ميادين التكنولوجيا والعصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني.

4-ينبغي التوجه نحو إدارة ذات تنظيم إلكتروني وفق لما يقتضه التطوير الحقيقي للإدارة العامة الهادفة إلى القضاء على التحديات البيروقراطية.

5-ضرورة تعميم نمط الإدارة الإلكترونية على كافة الإدارات حتى لا يكون هناك عارض أو عائق على المعاملات والأنشطة الإدارية.

قائمة المراجع:

1-أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، 2009 .

2-حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010.

3-حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.

4-عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.

5-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة، الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2006 .

6–محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار الشامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.

7–محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005 .

8–نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

9–طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.

10– بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية –واقع وأفاق–أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير –تخصص إدارة الأعمال والتسويق–جامعة الجزائر 2016/2015.

11– بشرى عبد العزيز العبيدي، مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها، دراسة استطلاعية في شركة الزوراء العامة، مجلة المنصورة، جامعة المنصور، العراق، العدد22، سنة 2014.