

المحاضرة السابعة

ماهية الإدارة الإلكترونية

- مفهوم الإدارة الإلكترونية
- تعريف الإدارة الإلكترونية
- خصائص الإدارة الإلكترونية
- أهداف الإدارة الإلكترونية
- مزايا الإدارة الإلكترونية
- عيوب الإدارة الإلكترونية
- متطلبات الإدارة الإلكترونية
- مستويات الإدارة الإلكترونية
- أهمية الإدارة الإلكترونية

ماهية الإدارة الإلكترونية

- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

مصطلح الإدارة الإلكترونية (E-Management) يقصد به مجموعة العمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية أو العميل لدى الشركات التجارية أو الموظف في أي منشأة. أيضا يشار بالإدارة الإلكترونية إلى عملية مكننة جميع مهام المنشأة الإدارية ونشاطاتها بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية وصولا لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات بحيث تكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا. تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية عبر استعمال الحاسوب بدلا منها.

تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام واسع، وهذا انعكس إيجابا على تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم. من بين تلك التعريفات لدينا: الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي أساسها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والإكسترنات والإنترانت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والشركات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وعدالة. جاء في تعريف آخر للإدارة الإلكترونية أنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

هي أيضا "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها إلكترونيا حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا". تم تعريف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.

نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية: هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية الحديثة لتطوير أداء هذه المهام والأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية.

خصائص الإدارة الإلكترونية:

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، وفيما يلي نستعرض أهم هذه الخصائص:

1-التشبيك الفائق: هذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون ميتكالف، الذي يربط بين المنفعة من شبكة الإنترنت وعدد المستخدمين لها ويشير إلى أن المنفعة من الشبكة تساوي مربع عدد المستخدمين لها.

2- التفاعل الآني على مدار الساعة ومن أي مكان في العالم: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين. هذا التفاعل يعمل وفق قاعدة 24 ساعة/اليوم و 7 أيام في الأسبوع، مما يوفر إمكانية التعامل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة.

3- السرعة الفائقة، العمل عن بعد وبلا حدود: نتيجة سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء فإن إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني قد يستغرق حوالي 15 ثانية فقط، فالسمة الأساسية للأعمال الإلكترونية هي إمكانية العمل بلا حدود، وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم والمرونة.

4- الرقابة المباشرة والصادقة: من خصائص الإدارة الإلكترونية أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة. وتسمع أيضا كل ما يدور فيه.

5- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة نتيجة ما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمات المرور أو أحقية الدخول.

6- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية -كألية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي- تمثل منعطفًا حاسمًا في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا عديدة أهمها، المعالجة الفورية للطلبات بدقة وإتقان كبيرين.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية في الأهداف الرئيسية التالية:

- 1- تقديم الخدمات لدى المستخدمين بصورة مرضية في غضون 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- 2- إعداد مكان خاص ومجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.
- 3- تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- 4- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- 5- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- 6- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- 7- زيادة حجم الإستثمارات التجارية الإلكترونية.
- 8- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدها.

مزايا الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا و الإيجابيات التي تنتج عن تطبيقها، وفيما يلي يتم بيان البعض منها على سبيل المثال وليس الحصر:

- إنشاء قنوات إتصال إضافية بين المتعامل ومنظمات الأعمال المختلفة الخاصة منها والحكومية.
- توفير المعلومات للمتعامل داخل الوطن وخارجه.
- جذب الإستثمارات من خلال تحديد الفرص الإستثمارية القائمة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

عيوب الإدارة الإلكترونية:

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية فإنه سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعملية تماما، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف خصوصا وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل أساسا في السلبيات أو العيوب الرئيسية التالية:

- التجسس والاختراق والتلاعب الإلكتروني

- زيادة التبعية للخارج

- الشلل الإداري أحيانا نتيجة الضغط الزائد

- أخطاء في التطبيق والتنفيذ وتأخر التحديثات

متطلبات الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المقومات أو المتطلبات الواجب توافرها من أجل ضمان تطبيق ناجح لتلك الإدارة، من أهم هذه المتطلبات:

1- المتطلبات التشريعية:

ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل البدء بالتنفيذ، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وتكملة النقص والفراغ القانوني الذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول. بعد التطبيق يتم وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية، إذ لا بد للدول من إصدار تشريعات تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها سيفتح المجال لبعض الأشخاص للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى ضرب ثقة العاملين في الإدارة الإلكترونية والمستفيدين من خدماتها.

2- المتطلبات السياسية:

المتطلبات السياسية للإدارة الإلكترونية يترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

3- المتطلبات البشرية:

- للإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات البشرية وفي مقدمتها توفر القوى البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني فهي تعد العنصر الفاعل والأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية. تلك القوى البشرية تتمثل في القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري، هؤلاء يتولون التخطيط الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية.

- هذا كله يتطلب وجود عناصر بشرية مدربة ومؤهلة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر نظم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية سيسهل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات الإدارة الإلكترونية، سيرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حداثي التعيين أو الموجودين سابقا على رأس عملهم، مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير، لا سيما وأنه بدون هذا العنصر البشري لن تتمكن الإدارات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية.

4- المتطلبات التقنية:

المتطلبات التقنية ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات وشبكة الإنترنت، بحيث تعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة. أيضا تختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى وحسب برامج التحول الإلكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.

5- المتطلبات الإدارية:

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فإنه لا بد من أن يشمل التحول مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة، وذلك بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها بما ينسجم مع متطلبات عملية الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، ويندرج في هذا الإطار أيضا وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

6- المتطلبات المالية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- 1- الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و إنشاء المواقع وربط الشبكات.
- 2- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- 3- الموارد المالية اللازمة للإستعانة بالمدرسين والمؤهلين لتدريب القوى البشرية العاملة على استعمال الأدوات و التقنيات الحديثة.
- 4- الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.

- مستويات الإدارة الإلكترونية:

يمكننا تمييز ثلاثة مستويات رئيسة للإدارة الإلكترونية كما يلي:

أولاً: مستوى الإدارة نفسها: نجد في هذا المستوى جميع الأبعاد المتعلقة بتطوير أداء الإدارة الداخلي من حيث توفير أنظمة المعلومات ونظام الشبكة الداخلي ... الخ، وذلك بهدف إحلال الآلة محل الإنسان لتبسيط النشاط الإداري وتنمية فعالية الإدارة.

ثانياً: مستوى علاقة الإدارة بالمواطن: في هذا الإطار نحن نتحدث عن نزع الصفة المادية عن المبادلات بين الإدارة والمواطن، وذلك من خلال إنشاء مواقع إلكترونية تابعة للإدارة من أجل توفير المعلومات الإدارية للمواطن وتبسيط الإجراءات وتعزيز الشفافية وبالتالي تخفيض النزاعات التي قد تنشأ ما بين المواطن والإدارة نتيجة التعامل المادي التقليدي بينهما.

ثالثاً: مستوى العلاقة بين الهيئات الإدارية: هذا المستوى يتعلق بمختلف علاقات التعاون بين الهيئات الإدارية داخل وخارج المنظمة، من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كأساس لتسيير وتنسيق الأعمال والتعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة. إن الهدف من هذا البعد هو تحديث المصالح الداخلية للقطاع العام وإعطاء هذه المصالح القيمة المضافة التي يتطلبها تدخل مجموعة من الهيئات الإدارية لدراسة نفس الملفات.

أهمية الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط الأربع التالية:

1- تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية، إلى أن استطاعت أن تخطو خطوة لافتة في سبيل تجاوز هذه الأزمات

بفعل التقنية الحديثة التي مكنتها من تطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تسير في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحل الأخرى.

2- ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي عرفته طبيعة حياة الإنسان ويلبي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى بجهد أقل لتسهيل شؤون حياته.

3- إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة فقط بقدر ما هو حاجة ماسة للمجتمعات و دافعا للإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

4- تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية بشكل واضح بالنسبة للقطاع العام الذي يعاني العديد من المشاكل الإدارية، الأمر الذي يجب أن يدفعه للبحث عن حلول فعالة بحيث تشكل الإدارة الإلكترونية أنسب حل لتغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن الحديث وبالتالي الخروج من أزماته الإدارية التقليدية المتكررة.