

مقدمة عامة

تعدّ الإدارة (بالإنجليزية Management) عاملاً أساسياً لنجاح المنظّمات أو المؤسسات على اختلافها، سواء كانت عمومية أو خاصة، إنتاجية أو غير إنتاجية، كما أنّها يمكن أن تكون كميّار للحكم على تقدم المجتمعات والدول أو تخلفها، فهي مُحركٌ للتنمية التي لا يمكن أن تتحقّق بدونها حتى لو كانت العناصر الأخرى جميعها مُتوقّرة، علماً بأنّ هذه الإدارة لا بُدّ من أن تكون إدارة فعّالة وذات كفاءة عالية، تتّخذ من الوسائل العلميّة المُستخدمة في اتّخاذ القرارات، وأداء الوظائف الإداريّة المتعدّدة سبيلاً لها، حيث إنّها تسعى بذلك إلى تحقيق التكيّف مع شتّى الظروف التي تحيط بها، إضافة إلى السعي المستمر نحو التطوّر، والإبداع، وللاّدارة المقدرّة العالية على تحريك المُنظمة بكفء وبما يُحقّق الأهداف التي تسعى إليها، ولهذا تتمثّل مهمّتها الرئيسيّة في أن تتمكّن المؤسسة بمختلف عناصرها من تحقيق مستوى عالٍ من الإنجاز، وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد البشريّة، والماديّة المُتوقّرة. وقد ظهرت العديد من أنواع وأساليب الإدارة الحديثة، على سبيل المثال نذكر: الإدارة بالأهداف، إدارة التغيير، الإدارة الماليّة، إدارة المخاطر، إدارة الإبداع والابتكار، وكذلك الإدارة الإلكترونيّة.

تعد الإدارة الإلكترونيّة من ثمار المنجزات التقنيّة في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنيّة، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونيّة، تسهم بفعالية وكفاءة في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكوميّة، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإداريّة الحاليّة خاصة على مستوى الإدارات العموميّة، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونيّة من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد، وهي أيضا إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونيّة كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامّة لتطوير طرق العمل التقليديّة إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنيّة في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكوميّة وفروعها وبينها

وبين المواطنين أو طالبي الخدمات. ولا شك أن للإدارة الإلكترونية الأثر الواسع على أداء مختلف المنظمات أو المؤسسات على اختلاف أصنافها، وكذلك الأثر الواسع على العاملين أو الموظفين فيها.

I . مدخل مفاهيمي شامل إلى الإدارة الإلكترونية

1. مدخل عام إلى علم الإدارة

جاءت كلمة إدارة أصلاً من كلمة لاتينية تعني الخدمة، أي الخدمة التي تعود على المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسة أو المنظمة بالفائدة والنفعة العام، أما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة (إدارة) من الأصل (أدار الشيء) أحاط أو جعله يدور وقد استعير هذا المعنى في المؤسسات ليشير إلى تسيير شؤونها بالشكل الذي يحافظ على استمراريتها وفاعلية أدائها وتطورها. وتتعلق الإدارة بكافة الأنشطة الإنسانية، إلا أنه لا يوجد اتفاق تام ومطلق بين الباحثين في مجال الإدارة على تعريف شامل وموحد لها، فالإدارة تشكل مفهوماً معنوياً معقداً كما أن الدراسات والبحوث في مجال الإدارة قد جاءت متأخرة إلى حد ما، والتعددية في مفاهيم الإدارة يمكن إرجاعها إلى عدم وجود نظرية شاملة وعامة متفق عليها، وإن الإدارة تتعامل مع الإنسان ذي الطبيعة المعقدة وبالتالي يتحدد مفهوم الإدارة من وجهة نظر المؤلف لعناصر العملية الإدارية ومكوناتها وفي ضوء الخبرة الإدارية وقناعته.

1.1. تعريف الإدارة

كما تم الإشارة إليه سابقاً لا يوجد تعريف واحد شامل وموحد لعلم الإدارة، حيث أن كل باحث عرفها من منظوره الخاص، وسنقوم فيما يلي باستعراض بعض التعاريف التي وضعها كبار علماء الإدارة: **فريدريك تايلور Frederick Taylor** : هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم من أعمال بأفضل وأرخص الطرق.

رالف دافيز Ralph Davis: "الإدارة هي عمل القيادة التنفيذية".

جون مي Jone.me: الإدارة هي فن الحصول على أقصى نتائج بأقل جهد حتى يمكن تحقيق أقصى سعادة لكل من صاحب العمل والعاملين مع تقديم أفضل خدمة للمجتمع.

هنري فايول Henri Fayol: تعني الإدارة بالنسبة للمدير أن يتنبأ بالمستقبل ويخطط بناءً عليه، وينظم ويصدر التعليمات وينسق ويراقب.

شيلدون Sheldon: الإدارة وظيفة في الصناعة يتم بموجبها القيام برسم السياسات والتنسيق بين أنشطة الإنتاج والتوزيع والمالية وتصميم الهيكل التنظيمي للمشروع والقيام بأعمال الرقابة النهائية على كافة أعمال التنفيذ.

ويليام وايت William White: إن الإدارة فن ينحصر في توجيه وتنسيق ورقابة عدد من الأشخاص لإنجاز عملية محددة أو تحقيق هدف معلوم.

الشماع: عملية التخطيط واتخاذ القرارات، والتنظيم، والقيادة والتحفيز، والرقابة، التي تمارس في حصول المنظمة على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتوحيدها وتحويلها الى مخرجات بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها والتكيف مع بيئتها .

وعلى العموم يمكن إعطاء التعريف الشامل للإدارة (المناجمنت) بصفة عامة على أنها: عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة على الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية المتاحة للوصول إلى أفضل الأهداف والنتائج الممكنة، بأقصر الطرق وأفضل التكاليف.

2.1. خصائص الإدارة:

أ- الإدارة نشاط إنساني

الإدارة عبارة عن نشاط إنساني مهني ليست نشاطاً ميكانيكياً أو ألياً أو كيميائياً فالإدارة تقوم على توجيه جهد بشري جماعي في حدود المنظمة الإدارية وبالتالي فإنها تعتمد بصفة أساسية على العنصر الإنساني وما يقوم به من أنشطة خلال مراحل العملية الإدارية ونجاح الإدارة يتوقف على كفاءة هذا العنصر وما يبذله من جهد .

ب- الإدارة نشاط هادف

ليس هناك جدال أن لكل نشاط أهدافه التي يسعى إلى تحقيقها وأنه لا يمكن تحقيقها بالصورة المطلوبة إذا ترك لكل فرد من الأفراد المشتركين في النشاط حق التدخل أو تركت لكل فرد سلطة تنفيذ الأعمال لأن اشتراكهم جميعاً في القيام بمثل هذه المهام يؤدي إلى اختلاف آرائهم وتعدد قراراتهم وخلق نوع من الفوضى بما ينتج عنه في النهاية عدم تحقيق الأهداف ومن أجل ذلك يتحتم توزيع السلطات والاختصاصات بناء على الأهلية القانونية والمؤهلات العلمية والمقدرة الفنية والصلاحيات العلمية واللياقة الخلقية والصحية.

ج- الإدارة نشاط حتمي

تتمثل الإدارة في توجيه تجمع بشري معين من أجل تحقيق هدف محدد ومرسوم سلفاً، فان الوصول إلى هذا الهدف يتطلب حتماً إسناد مهمة تنظيم وتخطيط وتنسيق ورقابة مجهودات هذا الجمع البشري إلى شخص ما.

ومن أجل ذلك كان من المحتم إسناد عملية تنفيذ الهدف الخاص بالمنظمة إلى شخص أو هيئة تقوم بمهام الإدارة، ويتوافر له صلاحيات وقدرات معينة على تحقيق الهدف المرسوم بقدر من الكفاية وبأقل التكاليف الممكنة.

ومن هنا كانت الإدارة عملية ضرورية بالنسبة لجميع المنظمات أيا كانت أغراضها أو طبيعة النشاط الذي تقوم به ، كما أنها ضرورية، في جميع المستويات الإشرافية بالمنظمة فهي لا تنحصر في المستوى الإشرافي الأعلى فنقتصر على وظيفة المدير العام ، وإنما تمتد لتسود جميع المستويات الإشرافية سواء في المستوى الإشرافي الثاني أو الثالث حتى تصل إلى وظيفة ملاحظ العمال وغيره من المستويات المختلفة الإدارية أو التشغيلية .

فلا وجود لأي تجمع بشري بلا إدارة، مادام له أهدافه المخططة سلفاً والساعي نحو تحقيقها، وتلك هي حتمية الإدارة الملازمة لبني البشر منذ فجر التاريخ وحتى الآن.

3.1. أهمية دراسة الإدارة

إن الإدارة تمس وتؤثر في حياة وممارسات كل إنسان، فالإدارة تجعل كل فرد منا على علم تام بقدراته، وتدله على الطريق الأفضل لتحقيق غاياته، كما أنها تقلل من العقبات التي تعترض طريقه، ويتميز علم الإدارة عن أي علم آخر من حيث أن كل فرد يعلم بعضاً أو جزءاً من هذا العلم كنوع من المعلومات العامة، ويبدو هذا واضحاً من خلال المحاولات الغريزية للإنسان للتأثير في الآخرين والتأثر بهم، وذلك لأن عملية التأثير المتبادل إنما تعنى في الأصل ممارسة فعلية للإدارة .

وعلى الرغم من إمكانية وجود القليل من المشروعات التجارية وغير التجارية التي استطاعت تحقيق بعض النجاح بدون إدارة فعالة ، إلا أن هذا الوضع لا يشكك من حقيقة أن المستوى الحضاري الذي حققه الإنسان ممثلاً في كفاءة منظمات الأعمال والمنظمات الحكومية والاجتماعية والسياسية وغيرها، هذا المستوى الحضاري ما كان يتحقق إلا بجهود الإدارة.

وبدون الدخول في مزيد من التفاصيل يمكن تلخيص أهمية دراسة علم الإدارة على النحو التالي:

1- الإدارة هي الأداة الأساسية في تسيير العمل داخل منظمات العمل.

2- يقع على الإدارة مسؤولية تحقيق الأهداف.

3- الإدارة مسؤولة عن بقاء ومنافسة منظمات الأعمال.

4- الإدارة مسؤولة عن عدم الاستقرار في منظمات الأعمال.

5- الإدارة مسؤولة عن انخفاض معدل النمو والتطور.

6- الإدارة مسؤولة عن تحقيق التكامل الخارجي بين البيئة الخارجية والمؤسسة.

7- الإدارة مسؤولة عن تحقيق التكامل الداخلي للمنظمة.

8- الإدارة مسؤولة عن مواكبة التطورات والتحديثات في شتى المجالات.

بالإضافة إلى كل ما سبق، فإنه لا يوجد بديل آخر للإدارة، بالتحديد العلمي والواقعي للأهداف، والاختيار السليم للموارد مع الكفاءة في استخدامها من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كل ذلك يتطلب مستوى مرتفعاً من التمييز الشخصي والموضوعي، مع مستوى محسوس من الشجاعة في مواجهة الظروف المتميزة، وهذا لا يتوفر إلا في أفراد الإدارة.

4.1. وظائف الإدارة

على العموم هناك أربع وظائف أساسية ومتفق عليها للإدارة وهي كما يلي:

التخطيط: هذه الوظيفة الإدارية تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف المسطرة.

التنظيم: يعرف التنظيم على أنه الوظيفة الإدارية التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي، وتحديد للمهام والصلاحيات، ومجال تفويض الصلاحيات.

التوجيه: إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه أهداف المؤسسة.

الرقابة: الوظيفة الإدارية الأخيرة هي مراقبة أداء المنظمة وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها أم لا.

وسينم في المحاضرات القادمة التطرق لوظائف الإدارة الإلكترونية بشيء من التفصيل.