

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد شمل التطور العلمي والتكنولوجي كافة المجالات في هذه الحياة، من بينها مجال الخدمات الإدارية، ويمكن ملاحظة هذا التطور من خلال استغناء مختلف الإدارات (المؤسسات) سواء العامة أو الخاصة عن الطرق التقليدية والانتقال إلى الطريقة الإلكترونية، ويتبلور مفهوم الإدارة الإلكترونية حول استخدام المعلومات وتبادلها بين العاملين بصورة إلكترونية، وكذلك تقديم الخدمات والتواصل مع الأطراف الخارجية بشكل إلكتروني، مما يحفز على دوام المعرفة بشكل مستمر، وهذا بدوره يحقق تكامل الرؤية ليتم اتخاذ القرارات على ضوءها، فالإدارة الإلكترونية وما حقته من أهداف ومزايا ساهمت في نهوض الكثير من القطاعات والمؤسسات العامة والخاصة، فهي توفر الوقت، والجهد، وتحقق الخدمات بشكل أسرع حسب تكامل العناصر التي تتكون منها.

1.2. تعريف الإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية يعتبر من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية، والتي أشارت إلى موضوعاتها القليل من البحوث والدراسات والكتابات العلمية، تمكنا من خلالها تقديم المفاهيم التالية لمصطلح الإدارة الإلكترونية:

- **تعريف نجم عبود نجم:** أنها "تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للأنترنيت، وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافه".

- **تعريف حسين بن محمد:** هي "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات، باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس أو التبادل الإلكتروني للمستندات والنشرات".

- **تعريف يوسف محمد يوسف:** هي " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الإتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة".

- **تعريف سعد غالب إبراهيم:** هي "إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية الموجهة للمواطنين، أو موجهة للأعمال، أو موجهة للمؤسسات أو الدوائر الحكومية المختلفة".

- **تعريف البنك الدولي:** هي "مصطلح حديث يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية شفافية ومسائله الحكومة فيما تقدمه من خدمات الي المواطن ومجتمع الأعمال وتمكنهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية".

- **تعريف الاتحاد الأوروبي:** هو "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة".

وكحوصلة للتعريفات السابقة يمكن القول أن: الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن منظومة متكاملة وتقنية مفتوحة تشمل جميع الأعمال والوظائف الإدارية، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية المتاحة للمنظمات، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة وتخفيض التكلفة قدر الإمكان.

مما سبق يمكننا القول بان الإدارة الالكترونية ادارة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، وأيضاً تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها كافة الوظائف والمهام التي تحدها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء، وتعمل على الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكاتب الإلكترونية عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة لإجراءات مكتبية يتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منسقة مسبقاً، كما تدل الإدارة الإلكترونية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف زيادة قدرات وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومات بما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمعات الأعمال، وتزويدهم بالقدر الكافي من المعلومات، بما يقوم على دعم كل الأنظمة الإجرائية الحكومية، وإنهاء الفساد، وتوفير الفرص للمواطنين للتفاعل في كل المراحل العملية والسياسية والقرارات المرتبطة بها والتي بدورها تقوم بالتأثير على مختلف جوانب الحياة.

2.2. خصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي وفي ضوء العولمة وانتشار الاقتصاد الشبكي المنافس، وتزايد الضغوط على المنظمات لتحسين أنماط الإدارة والأنظمة التي تستخدمها، تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص منها:

- أنها إدارة بلا ورق حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الكترونية.
- أنها إدارة بلا مكان إذ تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية فبالإمكان مواصلة العمل مع أي مكان حول العالم من خلال الاتصالات الحديثة والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض واصبح العالم عبارة عن غرفة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل.
- أنها إدارة بلا زمان حيث تعمل على مدار اليوم خلال 24 ساعة والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية على الرغم من اختلاف التوقيتات فيما بين الدول.
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- إستخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدل من الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.
- إدارة إلكترونية تسعى إلى إدخال التكنولوجيا في كل اقسام المؤسسة، وهذا دون أوامر وروتين تقليدي.
- الاستغناء عن كل ما يعيق مسار العمل في المؤسسة.
- سهولة توفير المعلومات عن أي مادة وبشكل كفي وتوظيفها في صالح عملية صناعة القرارات.
- مساهمة الإدارة الالكترونية في توفير السرية المعلومات.
- تتميز الإدارة الالكترونية بإمكانية استرجاع المعلومات وتخطي الاندثار.
- المرونة وتبسيط الإجراءات وبروتوكولات الأعمال.

3. أسباب (مبررات) التحول نحو الإدارة الإلكترونية

هناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم- وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة- في ظهور ما يعرف اليوم بالإدارة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وأهم تلك المبررات:

1. تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية العمومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.
2. ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان.
3. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.
4. ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة.
5. الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة من أجل اللحاق بركب التطور وتجنب العزلة ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.
6. ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.
7. تفشي البيروقراطية في المؤسسات خاصة تلك الحكومية، مما أدى بالخبراء والباحثين في المجال إلى ضرورة البحث عن طرق وأساليب وتقنيات إدارية تساعد على التخلص أو على الأقل التقليل من البيروقراطية.
8. من الأسباب أيضا التي أدت إلى تبني النظام الإلكتروني، محاولة تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية تماشيا والتطورات الحاصلة في البيئة المؤسساتية، وهذا يؤدي إلى خلق نوع من التنافسية بين المؤسسات، وبالتالي محاولة للرفع من جودة الخدمات المقدمة.

4. أهداف الإدارة الإلكترونية

- إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر لخدمة المواطن، والشركات كالزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف تساعد إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل أو الزبون نذكر منها:
- تقليص الإجراءات الإدارية بتقديم الخدمات إلكترونياً بدلاً من الإجراءات الروتينية المعقدة.
 - تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
 - زيادة قدرات وإمكانيات عمل الإدارة عن طريق تعاملها مع المواطنين والمؤسسات الأخرى.
 - تهدف إلى تسهيل عملية تقسيم العمل والتخصيص وتفويض الصلاحيات بطريقة أكثر وضوح ودقة.
 - تهدف أيضاً إلى زيادة فعالية وكفاءة موظفي المؤسسة وتقليل تكلفة الإجراءات الإدارية، وبالتالي الرفع من فعالية وكفاءة المؤسسة ككل.
 - التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، فإنجاز الأعمال الصحيحة تكون في الأوقات الصحيحة.
 - تهدف إلى محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية لتحسين الأداء الإداري من خلال كسب الوقت والتقليل في التكلفة.
 - إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة للمؤسسات والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية.
 - تحسين الخدمات عن طريق تجاوز الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف العادي عند القيام بعمله.
 - التقليل من المعوقات التي تزامن اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وإلحاقها بمراكز اتخاذ القرار.
 - كسر الحاجز الجغرافي والإمكانات البشرية المحدودة وتمكين الأفراد القاطنين في الأماكن المعزولة والناحية من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات على مدار الساعة وفي وقت قياسي وقصير.
 - دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة الملائمة والمناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مما يحفز ويشجع على استقطاب المستثمرين الأجانب.