محـاضـرات مـادة التنمـية الإداريـة

موجهة لطلبة السنـة الثـالثة ليسـانس علـوم سياسيـة

تخصص تنظيمـات سياسـية وإداريـة

Organisation politique et administrative

السداسي الخامس

2021 -2020

المحـاضـرة رقم 10

الإدارة الإلكترونية (E-Administration)

تعريف الإدارة الإلكترونية

- هي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية متبوعًا بتغيرات علة مستوى التنظيم والاستعدادات الجديدة للأفراد.
- نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية.
- نمط جديد للتسيير ومجموعة من الأفعال والسلوكيات التي تندرج منها المعلومات الإلكترونية للإدارة أين تكون الشفافية والنجاعة هي القاعدة الذهبية لخدمة المواطن.
- هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى اعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية وشفافية ودقة متناهية لتوفير حاجيات المجتمع وتلبية طموحاته دون الحاجة إلى استعمال الورق.

– هي المسؤولية عن تقديم المعلمات والخدمات للمواطن بطريقة رقمية مما يؤدي للتواصل بين الإدارة والموطن والقيام بأعمال إلكترونية لبسيط الإجراءات وتجسيد خدمات الأجهزة البيروقراطية.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية تفتح الباب للدخل في عالم التكنولوجيا فاذ كانت بعض الدول دخلت هذا العالم الجديد فإن دول أخرى فأخذته بدرجات متفاوتة، فالإدارة الإلكترونية هي الدليل المادي على تطور الإدارة، وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى ما يلي:

– إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية ودفعها نحو التحول إلى مرحلة التكنولوجيا والانترنت.
– خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة.
– تطوير النظام الإداري ونظام الحكم بصفة عامة ما من شانه إيجاد علاقات جديدة بين المواطن والدولة حيث يمكن استخدام المعلومات لتسيير عملية المشاركة في الحوار والتشاور وتحديد الأولويات والتوجهات الاستراتيجية للدولة. كما أنه يمكن استخدام الإدارة الإلكترونية في العملية الانتخابية لتجاوز أحد أسباب العزوف الانتخابي.
– إعادة تنظيم العمل الإداري وترشيد القرارات وإلغاء الإجراءات المعقدة.
– تجاوز القيود البيروقراطية مع ما تشكله من رد فعل سلبي لدى المواطن.
– تقليص اليد العاملة ما يؤدي خفض أعباء المؤسسة.
– تقديم خدمات للمستفيد بصورة غير منقطعة وكذلك تخفيض الضغط على المراكز الإدارية بحيث لا يضطر المراجع للتنقل اليها.
– دعم الشفافية المصداقية وإلغاء بعض مظاهرة الفساد.

مادة التنمية الإدارية

دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية (الأسباب):

- أصبح التطور التكنولوجي الكبير عاملًا لتحقيق مصادر المجتمع ومن تمكنيه من الوصول إلى فوائد كبير تلبي طموحاته.
- العولمة حيث تعتبرها الكثير من الدول عاملًا في تحسين خدماتها والارتقاء نحو المعايير الدولية من جهة وارضاء الزبون من جهة أخرى بعدما اصبح المواطن يلاحظ نماذج ومعايير دولية يستطيع المقارنة بينها وبين الخدمات المقدمة في دولته.
- التحولات الديمقراطية وما صاحبها من إصلاحات إدارية جعلت من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة الإدارة العالمية فالتغيرات الدولية أجبرت الدول على المواكبة حتى لا تبقى في عزلة ما ينعكس سلبًا على مواطنيها.
- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات عالية الجودة وبطريقة أسرع وأسهل، وهذا ما يتطلب من الحكومات والإدارات تبني الإدارة الإلكترونية.

مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ:

- تقديم أحسن خدمة للموطن ومهو ما يتطلب بيئة غنية بالمورد البشري المؤهل القدر على التعامل بفاعلية مع التكنولوجيات الحديثة وقادرة توظيف المعلومة وحسن استغلالها بشكل يسمح بالتعرف على جوهر المشاكل وتشخيصها واقعيًا وكذا انتقاء المعلومات والقيام بتحليلها بدقة مع تحديد نقاط الضعف والقوة والخروج بنتائج تكون مفتاح لحل المشاكل.
- تخفيض التكاليف ذلك أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على خفض التكاليف عن طريق القضاء على الخطوات الزائدة وكل التعقيدات وكل المصاريف المرتبطة بالإدارة التقليدية من توفير يد عاملة ، سرعة، جودة، التوفير المرتبط بإلغاء المعاملات الورقية.

- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع والمقصود هنا يجب تكون الإدارة الالكترونية وتقنياتها متاحة للجميع وفي كل مكان لكي يتمكن المواطن من التواصل في أي وقت وع الهيئات. كما أن عليها الالتزام بالابتعاد على ما يسمى بالبيروقراطية الإلكترونية حيث تنتقل الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. ومنه، فعلى الإدارة الإلكترونية أن تمتاز بالسهولة والبساطة.
- التركيز على المخرجات.
- تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع والتركيز على النتيجة النهائية، فالمواطن لا تعنيه الشعارات والنوايا وإنما تهمه النتائج على أرض الواقع. أي أن عليه أن يلامس فوائد الإدارة الإلكترونية من حيث الوقت والجهد، المال، استمرارية الخدمة على مدار اليوم والساعة، دقة العمل وسرعته مع الجودة والحصول على العمل بطريقة سهلة وبسيطة.
- التغير المستمر وهو مبدأ ثابت من مبادئ الإدارة الإلكترونية بما أننا نتحدث عن تكنولوجيا تتطور بسرعة فالتغيير ضروري، وبما أن هدف الإدارة الإلكترونية هو دائمًا تحسين مستوى الأداء لكسب رضا الزبون والتفوق على المنافسين هذا الهدف يدفع نحو التير المستمر نحو اثراء وتطوير ما هو موجود بما يلبي الرضا والريادة.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

رغم النتائج الإيجابية الكبرى التي حققتها وتحققها الإدارة الالكترونية إلى الاتجاه نحو تبنيها وتطبيقها عادة ما يواجه بعض الصعوبات والتي منها:

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تعميم الأجهزة الذكية والحواسب لدى كافة المجتمع وهو ما ليس متوفر في الدول النامية والفقيرة.
- تتطلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية غياب الأمية وتعميم المعرفة الإلكترونية وهو غير متوفر في كل المجتمعات.

مادة التنمية الإدارية

- ‘ن الاستثمار في تقنية المعلومات مكلف جدًا ويتطلب صيانة باهظة الثمن وهو ما تعجز عن توفيره بعض المنظمات.
- شاسعة مساحة بعض الدول ما يجعلها تجد صعوبة في كل مساحتها الجغرافية.
- عالم المعلومات يتطلب خبراء دائمين هؤلاء يفضلون سوق العمل العالمية حيث تعجز الدول النامية على تلبية طلباتهم وطموحاته وهو ما يفتح باب الهجرة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تخزين المعلومات الخاصة بالزبون أو المستفيد لديها، وهنا قد يكون تعدي على خصوصية العملاء في حالة اختراق هذا الموقع أو النظام ومنه يتطلب التوفر على معايير للأمان والحماية ذات كفاءة عالية.
- الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية والدفع الالكتروني من شانه أن يكشف عن المتهربين من دفع الضرائب، وذلك من شأنه القضاء على السوق السوداء أو الموازية. وهذا ما يدفع شبكات المصالح إلى السعي نحو تعطيل هذا الاتجاه كونه يهدد مصالحهم الخاصة.
- الإدارة الإلكترونية تهتم بحاجات ثقافية واضحة.
- خضوع كال للقوانين وهو ما قد ينعكس سلبًا على ممارسات الفساد التي تحتضنها الإدارة التقليدية وهو ما يدفع أيضًا أصحاب ممارسة الفساد نحو عرقلة تبني الإدارة الإلكترونية.
- التوجه نحو الإدارة الإلكترونية قد يخلق ارتباكًا في المؤسسات عن طريق تجاوز التقاليد الراسخة والمتجذرة. كما أنها تهدد بفقدان مناصب عمل. وهذا ما يخلق ممانعتًا ومقاطعتًا لها.
- عدم التمكن والتحكم من التكنولوجيا يدفع بعض الإدارات والحكومات إلى التوجس من عمليات الاختراق والقرصنة وما يرافقها من خسائر مادية ومعنوية.
- الدول النامية تجد صعوبة في الوفاء بالتزاماتها فيما يخص بعض القضايا مثل التجارة الإلكترونية والتقيد بالمعاهدات والاتفاقيات الخاصة بتبادل المعلومات سواءً في مجال العمليات المالية أو التجارية، يترتب عنها التزامات وواجبات حكومية لا تستطيع الدول النامية الالتزام بها.

مادة التنمية الإدارية

– غياب التشريعات الخاصة فيما يخص العمل الإلكتروني شكل مشكلة كبرى للدول النامية حيث يتطلب خبرة وتجربة ومعرفة بالإجراءات اللزمة لتفادي الوقوع بأزمات كبرى.

مـادة التنمـية الإداريـة