الإدارة الإلكترونية

مقدمة: لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية لكي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الالكترونية، أو إدارة الحكومة الالكترونية، ، أو الإدارة الرقمية، أو الإدارة الافتراضية.

وعليه فان ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور التوعي السريع للتجارة الالكترونية، والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنيت، بعدما أصبح اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق الشفافية في التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية و في مختلف الإدارات العامة والخاصة و التي تهدف الى تحقيق السرعة والشفافية والجودة في خدماتها.

كما أنه لا يوجد حتى الأن تعريف دقيق متفق عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الالكترونية، حيث وردت تعريفات عديدة في هذا الشأن:

- **التعريف الأول:**[1]

الإدارة الالكترونية هي عبارة عن استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنيت في جميع العمليات الإدارية بمنشأة ما بغية تحسين العمليات الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشاة. ويتضح خلال هذا التعريف ما يلي[2]:

أ-إن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الالكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنيت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الاعمال الالكترونية.

ب-إن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات هو تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها.

---

[1]-محمد سمسر أحمد، **الإدارة الالكترونية**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص42

[2] -Office québécois de la langue française (2003) Electronic management www.old.Gouv.qu.ca/ressources/bibliotheque/livre (19/12/2003).

التعريف الثاني: إن الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين او أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية، ويلاحظ من هذا التعريف أن الأعمال والمعاملات التي تتم بين الأفراد أو المنظمات لم تحدد إن كانت أطراف داخلية أم خارجية.

- **التعريف الثالث**:[3]

إن الإدارة الالكترونية هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الاعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج:

1-إن الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

2-إن ما يميز الإدارة الالكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامه على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنيت.

3- عدم اقتصار الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمنظمة وانمّا تمتد وظائفها لإنجاز الاعمال الخارجية أيضا.

- **التعريف الرابع**:

إن "الإدارة الالكترونية" هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الاعمال والإسراع بهذا وإيجاد الية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينهما وبين المنظمات الأخرى والعملاء".

2-أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات والزبائن أو العملاء الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف عديدة تسعى إلى تحقيقها:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.

---

[3]-محمد سمير أحمد، **مرجع سابق**، ص43،44.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص المعاملات تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار.

.الغاء الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منه في أي وقت كان.

.الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه الى أقصى حد ممكن ،مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات.

.القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.

.تطور الإدارة العامة من خلال خفض الاعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول.

.تحسين الخدمات من خلال خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.

.تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية من خلال العمل24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع.

.الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

.تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الالكترونية.

.إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل عل رفع كفاءتها ومهارتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق.

.إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الالكترونية.

3-متطلبات مشروع الإدارة الالكترونية.

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

أولا: البنية التحتية إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانيا: توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكومبيوتر الشخصية المحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثا: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنيت، وفقا لأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت، وأقل تكلفة ممكنة.

رابعا: التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكومبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللاّزمة على إدارة وتوجيه "الادارة الالكترونية" بشكل سليم ،ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، كما أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا.

خامسا: توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن تمويل الحكومة من اجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.

سادسا: توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعا: وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامنا: توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وخفض الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعا: خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الاعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وانشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد.[4]

4-الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني[5].(**سؤال: ماهي عوائق الادارة الالكترونية في الجزائر؟**).

---

[4]- ربحي مصطفى عليان، **البيئة الالكترونية**، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص 52.

[5]- مقناني صبرينة. مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.