مقاربة نظرية حول الإدارة الالكترونية

ط.د/ أم الخير قوارح ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر
البريد الالكتروني: Gouarhoumlkeir@gmail.com

تاريخ إرسال المقال2018/9/15 تاريخ قبول المقال: 2018/11/ 21 تاريخ النشر:2018/12/15

الملخص:

مما لا شك فيه أن الممارسة التنظيمية اخذت في التغير بفعل ارتباطها بالتطور التكنولوجي من جهة والتوجه العام للمنظمة من جهة اخرى. فانتقلت من صورة التنظيم الصناعي إلى صورة التنظيم المعرفي. وارتبط هذا الاخير بتنامي التوجه نحو مجتمع المعرفة. وعلى اثر ذلك كان لزاما احداث التجديد والاصلاح في التمكنات والميكانيزمات التنظيمية خاصة على مستواها الاداري، لتظهر الادارة الالكترونية كأحد هذه النواتج في ظل توفير فضاء تنظيمي يتسم السواء. عموما تقوم الادارة الالكترونية داخل المنظمة على التوظيف الامثل للتقنية الالكترونية في استغناء تدريجي عن الطرائق التقليدية في اداء العمل.

جاء هذا المقال، كمحاولة لرفع الغموض حول مفهوم الادارة الالكترونية في مقاربة نظرية نعرض من خلالها مختلف ابعادها وخصائصها واهدافها....

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المنظمة.

Abstract :

In fact, the organizational practice has known a lot of change, because of its relationship with the technological development on the one hand, and on the other with the general direction of the organization . It moved hence from the organization of the industry to an organization of knowledge. This latter is connected with the growing trend towards a knowledge community. Consequently , it is necessary to renew and reform the organizational mechanisms, especially at the administrative level, so that e-management deemed as one of these fruits. All in all ; the application of e-management in the organization is based on the optimal use of the electronic technology that gradually replaces the traditional working methods, in performing the organizational work.

This article is a theoretical approach to e-management, through which we present its different dimensions, and its characteristics and objectives.

Keywords : e-Management; the organization; communication technologies.

مقدمة:

لقد شهد العالم العديد من التغيرات في مختلف مجالات الحياة خاصة من الناحية الإدارية، التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقدم وسائل الاتصال وانتشار شبكة الاتصالات العالمية والانترنت. وأثرت هذه التطورات على المنظمة المعاصرة، حيث شهدت الإدارات والتنظيمات تقدما بواسطة التطورات السريعة التي شهدها العالم، وغيرت من أدائها وهياكلها ومعاملاتها مع بيئتها ومجتمعها الذي يعتمد على المعرفة المبنية على تكنولوجيا المعلومات.

مما لا شك فيه، ان التطور السريع للإدارة أدى إلى ظهور مصطلحات جديدة كالإدارة الرقمية والحكومة الالكترونية، الإدارة الالكترونية، وهذا بإدخال تقنيات التكنولوجيا والحاسب الآلي والاتصالات الحديثة التي تعتبر ثروة حقيقية في عالم الإدارة.

والإدارة الالكترونية تتبعها المنظمات لتسهيل أعمالهم ومصالحهم وإعادة النظر في العمليات والأنشطة الإدارية، وذلك بإتباع التقنية الالكترونية، ومفادها تحويل الأعمال والخدمات من الإدارة التقليدية إلى الأعمال والخدمات الالكترونية تعمل على حماية العمل الإداري والارتقاء بأدائه، وتسهم في دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية وتقديم جودة الخدمات الالكترونية لمواكبة العصر.

ومن خلال هذا الطرح، سنقوم في هذه الورقة البحثية التطرق إلى مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية.

أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية:

1. نشأة الإدارة الالكترونية:

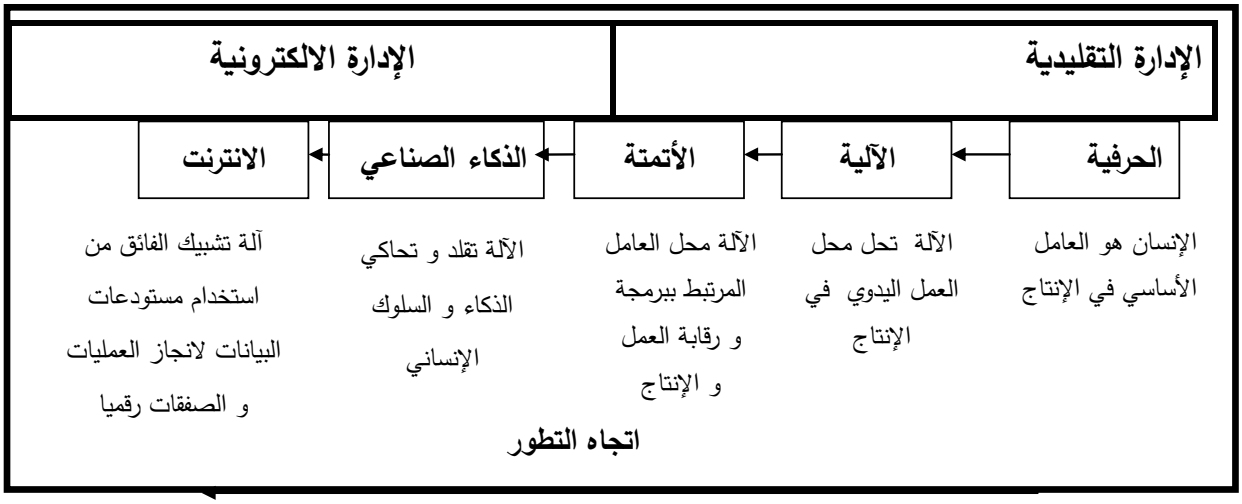
أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة، في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها والذي اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الحكومة الالكترونية، أو الإدارة الالكترونية[1]. والإدارة الالكترونية قد تبدو للبعض، وكأنها جاءت مع الانترنت التي بدأ استخدمها التجاري ولأغراض العامة، بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية. وترى بعض الدراسات إن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميم استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

والمطلع على سياقات التطور التنظيري للإدارة، يتبين أن المنظرين لعلم الادارة والمنظمات، قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا للفعل الاداري على مدى أكثر من قرن من الزمن. بدءا بالتنظير

الـ تايلوري و الفيـ بري، فنظر ية العلا قات الإنـ سانية(التون مايو)،مرورا بنظر ية ا لنظم في بدا ية الخمسينيات، والنظر ية الموقفية في الستينيات، وصولا الى مدخل منظمة التعلم في نهاية الثمانينات، لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية[2].

إن الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث؛ هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في الإدارة، و ربط الإدارات العا مة وا لوزارات عـبر آليات التكنولوجيا. وبالـ تالي تحول ا لجذري في مـ فاهيم ا لإدارة التقليد ية وتطويرها، وكان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومن ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في مجالات التقنية و المعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها و تنفيذها[3].

الشكل (01): يبين الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، **الإدارة و المعرفة الالكترونية(الاستراتيجية- الوظائف- المجالات)**، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009،ص 163.

2- تعريف الإدارة الالكترونية:

عرف **نجم عبود نجم** الإدارة الالكترونية؛ هي أولا و قبل كل شيء هي إدارة الموارد المعلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط إلى الحد بها الذي أصبح رأس للمال المعلوماتي – المعرفي – الفكري هو العامل أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاية في استخدام مواردها.

وتعرف الإدارة الالكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في تخطيط و توجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة[4].

وتعرف الإدارة الالكترونية أيضا أنها استراتيجية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية وفي إطار الكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية و بالأسلوب الالكتروني، ومن السمات المميزة للإدارة الالكترونية ما يلي:

- انحسار نظم الأرشفة الورقية استبدالها بالرشفة الالكترونية.
- تسهيل بسيط سيطرة الإدارة و متابعاتها للأعمال على الوحدات والأقسام الإدارية فيها.
- تسريع عملية صناعة القرارات الإدارية و المالية و التسويقية، الناجية و البحثية.
- التعامل مع شريحة اكبر من أفراد الجمهور وفي وقت واحد[5].

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الالكترونية هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين الطرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال، والتبادل الالكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات الالكترونية.

وعرفها **السالمي**" بأنها عملية ممكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا".

وعرفها **عامر**" بأنها منظمة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفيذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة[6]".

من خلال التعارف السابقة يتبين أن الإدارة الالكترونية أنها عملية إدارية تعمل على تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه ومراقبة الموارد، وتعتمد على وجود إمكانيات متميزة لأنترنت وشبكة الأعمال لتتسم بقدرات الاتصال الآني و في كل مكان.

ثانيا: مصطلحات ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية:

1. **الأعمال الالكترونية:** هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الالكترونية مع الأطراف الأخرى (مثل العاملين، المديرين، الموردين، والشراء) بكفاءة و فاعلية من اجل تحقيق أهدافها.
2. **الحكومة الالكترونية:** هي أتمتة التعامل لتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة بعضها ببعض أو بينها وبين القطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية، أو بينها وبين المواطنين، محققة بذلك انخفاضا

كبيرا في أوقات انجاز المعاملات وتكلفتها، في تسليم مبسط للخدمات إلى المواطنين باستخدام الوسائل الالكترونية، كما تشمل تمكين المنظمات الخلوية المختلفة من انجاز أعمالها الكترونيا دون العودة في مهمات كثيرة إلى المراكز القيادية العليا[7].

3. **التجارة الالكترونية:** هي شكل من أشكال التعاملات التجارية التي تتم الكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية(الانترنت) أو بين الشركات والحكومات وتشمل التجارة الخارجية التجارة الداخلية، ويمكن للتجارة الالكترونية أن تقوم بوظائف في عمليات التبادل التجاري من بينها الإعلان والمفوضات وتسوية المدفوعات والحسابات وفتح الامتيازات والتراخيص وإعطاء أوامر البيع و الشراء والتبادل لبعض السلع والخدمات.
4. **التسويق الالكتروني:** وهو عبارة عن ممارسة جميع الأنشطة التسويقية التي تقوم بها المنشأة، من خلال شبكة الانترنت أي قيام المنشاة بجميع تلك الأنشطة التسويقية بشكل الكتروني بدلا من تطبيقها بالشكل التقليدي المتعارف عليه [8].
5. **البيئة الالكترونية:** تعرف البيئة الالكترونية على أنها ذلك المحتوى من الأحداث والمتغيرات و الظروف و القضايا السابحة في فلك المنظمة، وما يقصد بالبيئة الالكترونية هو كل ما موجود على شكل رقمي أو شكل الالكتروني من بيانات و معلومات. ولكي يتم تحقيق ذلك لابد من وجود وسط لنقل البيانات و المعلومات سواء أكان سلكيا أو لاسلكيا كالانترنت والانترانت والأكسترانت(**مزهر، 157**) [9].
6. **الصحة الالكترونية:** تقوم الصحة الالكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية، فالمريض يستطيع متابعة فحص النتائج الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات و الخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب يتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لان الطبيب أرسل وصفة الدواء الكترونيا إلى الصيدلية.
7. **التعليم الالكتروني:** أن التعليم الالكتروني هو جزء من التعلم الالكتروني، والذي يقدم من خلال جهة تعليمية تكون نشاطاتها و فعالياتها في الغالب مكرسة لهذه العملية، أما التعلم الالكتروني فهو ذلك النوع من التعلم الذي يعتمد اعتمادا كليا في الحصول على البيانات والمعلومات والمعرفة وتبادلها وتشاركها، واكتساب المهارات المختلفة وتطوير القدرات على توظيف التقنية الالكترونية، ممثلة في استخدام في استخدام برمجيات وتطبيقات الحاسوب القائمة على استخدام شبكات الاتصالات المختلفة العالمية والمحلية منها.
8. **النشر الالكتروني:** وهو استخدام أجهزة وأنظمة تعمل بالحاسوب في الإبداع والابتكار وإعداد الصفحات وإنتاج صفحات نموذجية وإخراجها كاملة و منتهية[10].

ثالثا: أهمية و أهداف الإدارة الالكترونية

1- أهمية الإدارة الالكترونية:

- تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على الانسجام مع التطور السريع الذي يشهده عالم الأعمال في مجال ما يعرف بالثورة المعلوماتية المتطورة[11].
- إن الإدارة الالكترونية تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات و العمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة و التفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعات وكذلك التسويات المالية والضرائب.
- إن الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية[12].
- أن الإدارة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرون الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت شبكة المعلومات العالمية كل متغيراته و حركة اتجاهاته[13].

2- أهداف الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع المؤسسات، وتتمثل أهداف الإدارة الالكترونية في:

- تحسين الأداء الفردي و أداء المنظمة من خلال استخدام التقنيات الإدارية.
- التخلص من البيروقراطية الإدارية و التعقيدات العمل اليومي.
- السرعة و الدقة في توفير البيانات لصانعي القرار.
- تقليل التكاليف التشغيلية من خلال الخفض من متطلبات التوثيق و الحفظ .
- تسهم كثيرا في الخفض من المستويات الفساد الإداري خاصة الرشوة المرتبطة بتقديم الخدمة[12].
- التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال و المهام المختلفة.
- القدرة على استيعاب اكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات[14].

رابعا: خصائص ومبادئ الإدارة الالكترونية

1- خصائص الإدارة الالكترونية: نوجزها في النقاط الاتية:

تعتمد الإدارة الالكترونية على مجموعة من الخصائص يمكن ذكر بعضها في النقاط التالية:

- السرعة الوضوح .

- عدم التقيد بالزمان والمكان.
- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها.
- المرونة .
- الرقابة المباشرة و الصادقة.
- السرية و الخصوصية(مراد،360)[15].

2- مبادئ الإدارة الالكترونية: نوجزها فيما يلي:

أشار اغلب الباحثين في مجال الاستراتيجية الالكترونية؛ إلى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عند تطبيق الإدارة الالكترونية و تتمثل فيما يلي:

- خلق المناخ التشريعي الملائم الذي يؤمن بتأسيس منظومة الإدارة الالكترونية.
- الارتقاء بالبنية التحتية الالكترونية من جوانبها المختلفة(**المفرجي و البياني،27**)[16].
- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة والعاملين.
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.
- إعادة بناء الأدوار و الوظائف.
- التفاعل الآلي.
- تبادل البيانات الكترونيا لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، وعلاقات المؤسسة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من المؤسسات[17].

خامسا: عناصر و وظائف الإدارة الالكترونية:

1- عناصر الإدارة الالكترونية:

إن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب عناصر وهي كالتالي:

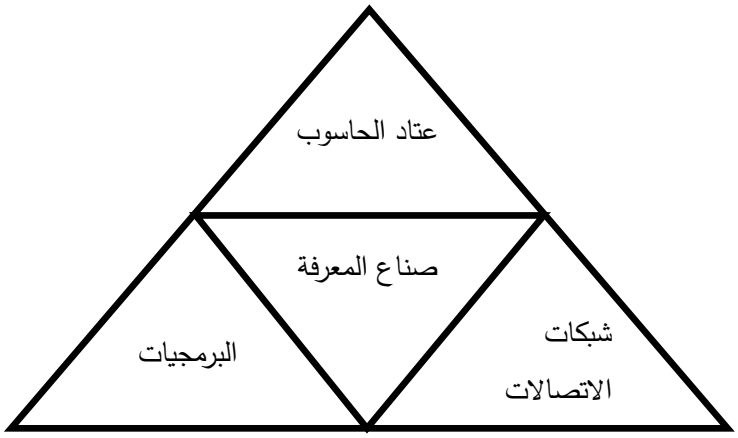
1-1- عتاد الحاسوب(Hardware): يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-1- **البرمجيات(Software):** تعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب مثل : برامج البريد الالكتروني، قواعد البيانات.

3-1- **شبكة الاتصالات(Communication Network):** هي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترانت Intranet، الاكسترانت Extranet و شبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة و لإدارتها الالكترونية.

4-1- **صناع المعرفة(Knowledge Workers):** و يتكون من القيادات الرقمية المديرين و المحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

الشكل(02): يبين عناصر الإدارة الالكترونية[18]



2- وظائف الإدارة الالكترونية:

تعتبر الإدارة الالكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة، و التي تقوم على استخدام الانترنت في انجاز وظائف الإدارة الالكترونية، وتؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية والتي مثلت تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

- **التخطيط الالكتروني:** يمثل التخطيط الالكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة والآنية و القصيرة المدى، القابلة للتجديد والتطوير المستمر. وذلك بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ.
- **التنظيم الالكتروني:** يعتمد التنظيم الالكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه مراكز السلطة و يعتمد على الوحدات المستقلة و السلطة الاستشارية و التنظيم الإداري المتعدد الرؤساء القائم على الوحدات الثابتة.
- **الرقابة الالكترونية:** تسمح الرقابة الالكترونية بالمراقبة الآنية، من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف و الخطأ و عملية تصحيحه[19].
- **القيادة الالكترونية:** القيادة الالكترونية ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الالكتروني يتسم بموصفات جديدة هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات[20].

وتشمل القيادة الالكترونية على العناصر الثلاثة التالية:

- ✓ **القيادة التقنية العملية:** والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيارة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها.
- ✓ **القيادة البشرية:** تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر.

- ✓ **القيادة الذاتية:** تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف[21].

سادسا: خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية

هناك العديد من الأمور عند تطبيق الإدارة الالكترونية (الحاجة لهذه الإدارة والتكلفة)، لذا يجب القيام بالخطوات التالية:

- **إعداد الدارسة الأولية:** عمل فريق عمل للوصول إلى القرارات التالية:

1. تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية.
2. وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير.
3. الانسجام مع أخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الالكترونية.

- **وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق لتطبيق الإدارة الالكترونية يجب إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مراحل التنفيذ.
- **تحديد المصادر:** و من هذه المصادر(الكوادر البشرية، الأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة) أي تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- **متابعة التقدم التقني:** هناك مسؤولية عند استخدام الإدارة الالكترونية وهو العمل على الحصول على أخر الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها[22].

سابعا: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية و إنجاحها

1. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

1-1- متطلبات البنية التحتية للإدارة الالكترونية: تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي الملموس لمشروع الإدارة، الذي لا يمكن قيام بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الالكترونية، لذلك ينبغي لتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية مراعاة عددا من النقاط التالية:

- إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها لتقديم الخدمة الالكترونية.
- توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و مواكبة مستجداتها.
- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية لإجراء التحول المطلوب.
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.

2-1- المتطلبات الإدارية: إن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وانجاز الأعمال بكفاءة عالية، وتنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في المتطلبات التنظيمية التالية:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية.
- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الالكترونية.
- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.
- يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور و تجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

3-1- المتطلبات السياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات و تطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

4-1- المتطلبات الاقتصادية و الاجتماعية: وتشمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال[23].

5-1- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع في أي منظمة، فللعنصر البشري أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فان الإدارة الالكترونية من والى العنصر البشري وتتمثل في البنية التحتية البشرية للإعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية[24].

2-متطلبات إنجاح الإدارة الالكترونية:

- خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة.
- خلق البنية التحتية للاتصالات و التأكد من صلاحياتها.

- إعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات.
- إعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلا من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية و الاستفادة منها في تنفيذ الحكومة الالكترونية[25].

ثامنا: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

هناك العديد من المعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- غياب الرؤية استراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، و مستقبلهم الوظيفي.
- ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية، فهي تحتاج إلى شبكة اتصال جيدة و أجهزة حاسوب، وهذا يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة لذلك.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية.
- غياب الإرادة السياسية الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة العصر الرقمي.
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، و تخريب برامج الإدارة الالكترونية، و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- التخوف من تقنية و عدم الإقناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- وجود العديد من الفيروسات والتي تتناقل بين أجهزة الحاسوب من خلال شبكة المعلومات الدولية.
- وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدراء والموظفين نحو استخدام التقنيات الحديثة و منها شبكة المعلومات الدولية.
- عدم دقة وصحة جميع المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية، فقد توجد مواقع غير معروفة أو مشبوهة[26].

خاتمة:

إن الإدارة الالكترونية هي إدخال تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وما يحدث من تغييرات في العمل الإداري، وذلك بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية لتسهيل الأعمال و تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية و بأقل وقت ممكن، و في ظل التقدم العلمي الحاصل وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية في كافة المجالات سواء الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية، وان تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية يتطلب توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق هذه الإدارة، لتوفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسات، وخفض تكاليف العمل الإداري، وتجاوز مشكلة البعد الجغرافي والزمني.

الهوامش

[1] - عاشور عبد الكريم(2010/2009)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير، في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص11.

[2] - نجم عبود نجم(2009)، الإدارة والمعرفة الالكترونية(الاستراتيجية- الوظائف- المجالات)، دار اليازوري، عمان الأردن، ص 157.

[3] - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص12.

[4] - نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 157-158.

[5] - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد(2014)، الإدارة الالكترونية، ط1، دار الثقافة، عمان، الأردن، ص 33-34.

[6] - يوسف مسعداوي(2014)، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، ، ص 509-510.

[7] - عادل حرحوش المفرجي، احمد علي صالح، بيداء ستار البياني(2016)، الإدارة الالكترونية (مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر، ص 17-22.

[8] - محمد سمير احمد(2009)، الإدارة الالكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن، ، ص 51-52.

[9] - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، سبق ذكره، ص 157.

[10]- بوزكري جيلالي(2016/2015)، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و أفاق، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال و التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، ، ص 35-36.

[11] -زايد مراد(2012)، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات(مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية، الجزائر، ، ص 359.

[12] - حيدر حمزة جودي، فؤاد يوسف عبد الرحمن(2011)، تأثير الإدارة بالتجوال في تطوير عمل الإدارة الالكترونية (دراسة تطبيقية في مديرية المرور العامة)، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد التسعون، السنة الرابعة و الثلاثون، ، ص328.

[13] - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 522.

[12] -عروبة رشيد علي البدران، عبد الرضا ناصر محسن(2014)، واقع الإدارة الالكترونية في المنظمات الخدمية و إمكانية تطبيقها (دراسة حالة مديرية بلدية البصرة)، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد العاشر، العدد السابع و الثلاثون، تشرين الثاني، ، ص 115.

[14] -فرطاس فتيحة(2016)، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد2، العدد 15، ، ص 316.

[15] - زايد مراد، مرجع سابق، ص 360.

[16] - عادل حرحوش المفرجي، احمد علي صالح، بيداء ستار البياني، مرجع سابق، ص 27.

[17]- بوزكري جيلالي(2016/2015)، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و أفاق، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال و التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، ، ص 52.

[18] -يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 520-521.

[19] - صباح شنايت(2016،) ، تجسيد الإدارة الالكترونية في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء (نموذجا)،مجلة شؤون الاجتماعية، العدد130، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، ص 204.

[20] - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 520-521.

[21] - صباح شنايت، مرجع سابق، ص 205.

[22] - زايد مراد، مرجع سابق، ص 365.

[23] - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 535-539.

[24] - عبان عبد القادر(2016/2015)، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر(دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتيوس العاصمة)، أطروحة دكتوراه ل م د في علم اجتماع تخصص إدارة و عمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، ، ص 74.

[25] - زايد مراد، مرجع سابق، ص 366.

[26] - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص543-544.