

الإدارة الإلكترونية: اختيار أم حتمية

Electronic Management: Necessity or Choice

ط. د. عماد زروالي^{1*}

أ. د. خالدة هناء سيدهم²

¹ جامعة باتنة-1، imad.zerouali@univ-batna.dz

² جامعة باتنة-1 sidhoumkhalida@yahoo.fr

تاريخ الارسال	2019/12/25م	تاريخ القبول	2020/02/30م
---------------	-------------	--------------	-------------

ملخص

تعتبر الإدارة العنصر الأساسي في نجاح أو فشل أي مؤسسة خاصة كنت أم عامة، ولما كان الأمر كذلك استوجب على أصحاب المؤسسات ادخال التطويرات عليها بصفة دائمة ومستمرة من أجل ضمان البقاء وتحقيق التميز، وعلى رأسها ادخال تكنولوجيا المعلومات والتي شكلت ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. ولهذا فان هاته الدراسة تهدف إلى إبراز ضرورة تبني المؤسسات فكرة الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فعلي على أرض الواقع، لأن ذلك يعتبر حتمية لا مناص منها في خضم التحولات الحاصلة في الوقت الراهن على مختلف الأصعدة. فالإدارة الإلكترونية تضمن الاستمرار لها –المؤسسات- وتمكن من تحقيق رضا المستفيد منها.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات؛ تكنولوجيا المعلومات؛ الإدارة الإلكترونية

Abstract

Management is the key element in the success or failure of any private or public institution. Nevertheless, the owners of the institutions have to introduce changes on a permanent and continuous basis in order to ensure survival and excellence, especially the introduction of information technology known as electronic management. Therefore, this study aims at highlighting the need for institutions to adopt the idea of electronic management and apply it effectively on the ground, for it is inevitable in the midst of the changes taking place at the present time at various levels. E-management ensures that organizations - and institutions - are able to achieve the satisfaction of the beneficiary.

Keywords: Institutions; information technology; electronic management

* المؤلف المرسل

1. مقدمة

تتكون المجتمعات متقدمة كانت أم متخلفة، من مجموعة من المؤسسات العامة والخاصة، كالمدارس، والجامعات، المستشفيات، والمصانع... الخ، والتي تختلف أدوارها باختلاف رسالتها داخل المجتمع طبعا، فنجد منها ما هو هدفها التربية والتعليم، في حين أننا نجد أيضا ما هو هدفها الصحة، وكذا التجارة وما إلى ذلك. ولهذا فإن تطورها يعني بالضرورة تطور المجتمع، وهذا ما حتم عليها - أي المؤسسات عامة- أن ترتقي دوما بمهامها ورسالتها، من أجل طبعا احتلال أو افتكاك مركز الريادة بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة.

وتعتبر الإدارة أساس وركيزة كل مؤسسة، حيث أن الإدارة الجيدة تعني الاستمرار والنجاح للمؤسسة ككل؛ ومرهون بحسن التسيير طبعا، في حين أن سوء التسيير يعني الزوال والانحيار للمؤسسة مهما طال الزمن بها. ولهذا ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجدت مختلف المؤسسات نفسها أمام نمط جديد من التسيير يعرف بالإدارة الإلكترونية وهو ما جعلها بين كفتين، تتمثل الأولى في الاستمرار في التسيير التقليدي المتعارف عليه، في حين أن الثانية تتمثل في تبني فكرة التحول إلى التسيير الإلكتروني، وهو موضوع دراستنا الذي سيعالج أي الكفتين أرجح الأولى أم الثانية، وذلك من خلال اتباع خطة البحث التالية:

- الإطار المنهجي وخصص لتبيين مشكلة الدراسة، التساؤلات، الفرضيات، الأهداف، المنهج، وكذا مصطلحات الدراسة.

- الإطار النظري والذي خصص للحديث عن الإدارة الإلكترونية دراسة نظرية.

- النتائج على ضوء الدراسة؛ وفيما عرض ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات.

2 - الإطار المنهجي للدراسة

1.2 . مشكلة الدراسة

لقد وجدت المؤسسات نفسها في ظل انتشار تكنولوجيا الاعلم والاتصال أمام ما يعرف بالإدارة الالكترونية، وهذا ما يعني وجود خيارين هما: الحفاظ على النمط التقليدي أو التحول الى النمط الحديث رغبة أو طوعا، ومن هنا جاءت اشكالية الدراس التي بين أيدينا والمتمثلة في:

هل يعتبر الانتقال الى الادارة الالكترونية أمرا اختياريا أم حتميا لا مفر منه أمام المؤسسات اليوم؟

2.2. تساؤلات الدراسة

تنبثق من الاشكالية السابقة الذكر جملة من التساؤلات الفرعية، تتمثل في:

✓ ماهي الإدارة الإلكترونية؟

✓ ماهي مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع؟

✓ ما الفائدة التي تعود على المؤسسة إذا تحولت من إدارة كلاسيكية تقليدية

إلى إدارة الكترونية؟

3.2. فرضيات الدراسة

لهاته الدراسة جملة من الفرضيات، والتي تعتبر بمثابة الاجابة المبدئية للتساؤلات السابقة الذكر، ولك قبل تقصي الحقائق طبعاً من خلال الدراسة والتحليل، وهي:

✓ الادارة الالكترونية هي استعمال الحاسوب وبرمجياته في ادارة مختلف العمليات داخل المؤسسة.

✓ إذا تحولت المؤسسات الى الادارة الالكترونية، فإنها ستصبح ادارة بلا أوراق وبالتالي تقضي على مشكلة المساحة، والوقت.

4.2. أهداف الدراسة

نهدف من خلال هاته الدراسة إلى:

- ✓ تسليط الضوء على الادارة الالكترونية من منظور عام من خلال تقديم الأساسيات (التعريف، الاهمية، ...).
- ✓ التركيز على متطلبات الادارة الالكترونية، والتي يجب توفيرها من أجل ضمان تحول جيد من نظام تقليدي الى نظام حديث الكتروني.
- ✓ تبين مدى ضرورة التحول للإدارة الالكترونية في خضم التكنولوجيا التي اجتاحت كل مجالات الحياة.

5.2. أهمية الدراسة

لقد جاءت هاته الدراسة لتقدم مفاهيم عامة حول الادارة الالكترونية ومدى أهميتها، خاصة ونحن نعيش اليوم في عصر السرعة الذي يعتمد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال بصفة كبيرة جدا، حيث أصبح الفرد يستطيع الوصول الى ما يبحث عنه بمجرد كبسة يد، وهنا تكمن أهمية هاته الدراسة؛ والتي جاءت لتأكيد ضرورة الاسراع في تبني الادارة الالكترونية من طرف مختلف المؤسسات، وذلك من خلال توضيح أهميتها ووظائفها التي تبرز نقاط القوة التي ستمنحها للمؤسسات المواكبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما ينبثق عليها من وسائل حديثة وبرمجيات فعالة في التسيير ان وجدت من يدرك ويطبق ذلك على أكمل وجه.

6.2. منهج الدراسة

بما أن الدراسة التي بين أيدينا دراسة نظرية، فقد استندنا إلى مجموعة من المراجع الورقية والالكترونية، التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة، ثم قمنا بترتيب الأفكار الواردة وفق تسلسل خطة الدراسة الموضحة في الاعلى. ومن هنا

يمكننا القول بأننا اتبعنا المنهج الوصفي، الذي يركز على جمع البيانات وتحليلها وتبويبها وفق خطة معينة.

7.2. مصطلحات الدراسة

لهاته الدراسة مصطلحين أساسيين يجب التطرق إلى مفهومها بادئ الأمر وذلك قبل الخوض في حنايا المحتوى الفكري للدراسة ككل، والمتمثلان في: تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات؛ عبارة عن اختصاص واسع يهتم بجميع نواحي التكنولوجيا، ومعالجة وإدارة المعلومات، وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحواسيب الإلكترونية بهدف تحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة، ونقل، واستعادة المعلومات.

وتكنولوجيا المعلومات تتجسد في الوسائل، والبرمجيات الحديثة، التي تمكن الإدارات من تسيير شؤونها الداخلية والخارجية بكل سهولة ويسر. الإدارة الإلكترونية:

هي كافة الوظائف والمهام التي تحددها 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، والمستفيدين في آن واحد.

والإدارة الإلكترونية تعني التسيير الآلي لمختلف الوظائف والمهام، من أجل تمكن المستفيدين من الاستفادة من خدماتها بشكل فعال من خلال القضاء على حاجز المكان والوقت، وكذا التكلفة. وهو ما سنتعرف عليه من خلال استعراض الجانِب النظري من هاته الدراسة.

3. الإطار النظري للدراسة

1.3. نشأة الإدارة الإلكترونية

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة. (عبد الكريم، 2010، 12)

ومن ثم يمكن القول إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها. (عبد الكريم، 12).

أي أن ظهور الإدارة الإلكترونية بادئ الأمر كان مرتبطاً بظهور الحاسوب، وربطه بالشبكة العنكبوتية، حيث أن الاستفادة ودون العناء من التنقل إلى المؤسسة يستطيع الحصول على مختلف الخدمات بمجرد كبسة يد من حاسوبه المتواجد بمنزله. ولنعطي مثالا حيا في هذا الصدد: طالب يريد مثلا الحصول على مطبوعة لمقياس معين، فإنه بمجرد دخوله إلى بريده الإلكتروني ومراسلته لأستاذ ذلك المقياس الإلكتروني، يقوم بالحصول على تلك المطبوعة وهو داخل منزله مقابل شاشة الحاسوب.

2.3 تعريف الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: (<https://www.abahe.uk>)

“منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في

اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب:

- الانترنت.

- الانترانت.

- الاكسترانت

بمعنى أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن تبديل العمل التقليدي اليدوي للإدارة طبعا، إلى عمل آلي يركز على استخدام الحاسوب، مع الاستعانة بالشبكة العنكبوتية المتجسدة في الانترنت، وكذلك المعلومات الدقيقة ذات القيمة الادارية؛ وهذا من أجل طبعا تسهيل العمل الاداري والقضاء على حازر الوقت والجهد والمكان.

كما تعرف الادارة الالكترونية أيضا بأنها: "قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل". (طارق، 2017، 27)

حيث أن الإدارة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كلياً على وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الأمر الذي يسهل عليها عملية الوصول الى المستفيد، ومن ثم تقديم خدمات فالمستوى المطلوب له، وهذا ما يجعله مرتبطاً بالمنظمة وموالياً لها لما تحققه له من خلال اقتصار أو تقليص الوقت والجهد، وهو ما يبحث عليه الآن في ظل تكنولوجيا المعلومات.

من خلال ما سبق يمكن أن نقول إن الإدارة الإلكترونية تتمثل في استخدام وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلى رأسها الحاسوب، مع الاستعانة بالشبكة العنكبوتية، وهذا كله من أجل تسهيل العمليات الادارية، وبالتالي القضاء على

حاجز المكان والوقت والتكلفة، وهذا من ما بين المبادئ الأساسية التي تسعى إليها الادارة الالكترونية.

3.3. مبادئ الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية جملة من المبادئ الأساسية والمتمثلة في: (هدار، 2018،

(31-28)

1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الإدارة الالكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وللوصول إلى هذا الهدف وجب التركيز على احتياجات المستفيد قبل كل شيء، وبعد ذلك يتم العمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات، وعند وضع استراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الاستراتيجيات لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين.

2- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: إذا كانت الحكومة الالكترونية هي مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لحوسبة المهام الإدارية فإنها حكومة معرضة للفشل بالضرورة، ذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءاً من مشروع إعادة هندسة عمليات الإدارة الحكومية من جديد وذلك لكونها لا تعني حوسبة وتشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الانترنت فحسب، بل من الحيوي بالنسبة لنجاح مبادرات الإدارة الالكترونية واكتساب مزاياها الاستراتيجية هو أن ترافق هذه المبادرات برامج الهندسة الإدارية والانسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية.

3- الرؤية الاستراتيجية للحكومة.

4- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

- 5- تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة.
 - 6- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن.
 - 7- التركيز على النتائج.
 - 8- التغيير المستمر: وهو المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.
- هاته المبادئ التي تبقى سببا رئيسيا في تحقيق ودعم أهداف الإدارة الإلكترونية.

4.3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية الى تحقيق جملة من الأهداف والمكاسب يمكن تبينها في النقاط الموالية: (<https://www.mobt3ath.com>)

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
3. تجمع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
4. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
5. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
7. توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
8. التعلم المستمر وبناء المعرفة.
9. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

من خلال ما سبق يتبين لنا ان للإدارة الالكترونية أهمية كبيرة بالنسبة للمستفيد ولموظفي الادارة في نفس الوقت، حيث أنها تسهل العمل للموظف من خلال نظام الرقابة الآلي، بالإضافة الى أن تكنولوجيا تساعد في اتخاذ القرار والتعامل بين الموظفين في الادارة. أما بالنسبة للمستفيد فأنها تسهل له عملية الوصول الى مبتغاه بكل سهولة ويسر من خلال القضاء على حواجز المسافات، فمثلا لو أراد الباحث الحصول على مرجع معين فانه بمجرد الدخول لقاعدة بيانات الالكترونية يقوم من خلالها باختيار المرجع، ومن ثم طلبه من الموظف، الذي بدوره يضمن ووصول المرجع له فالوقت المناسب وبأقل جهد، وهذا من أهم الخصائص التي تتمتع بها الادارة الالكترونية.

5.3. خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمتع الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الادارة

التقليدية والمتمثلة في: (كافية، 2017، 221-223)

- 1- اختفاء الوثائق الورقية.
- 2- صعوبة أو عدم إمكانية تحديد هوية المتنافسين.
- 3- تعزيز القدرات التنظيمية والرقابية داخل المؤسسة.
- 4- تسليم المنتجات إلكترونياً.
- 5- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة.
- 6- السرعة في انجاز المعاملات التجارية.
- 7- التفاعل بين عدة أطراف.

ومن أجل تحقيق هذه الخصائص يجب تطبيق الادارة الالكترونية بجميع حذافيرها، وهذا لن يتأتى الا من خلال توفير جميع المتطلبات اللازمة لذلك، وهو ما سنتعرف عليه أكثر في العنصر الموالي من هاته الدراسة.

3. متطلبات الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى جملة من

المتطلبات تتمثل في: (عبد القادر، 2016)

1.6.3. المتطلبات الإدارية تنحصر في:

- 1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس.
- 2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- 3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.
- 4- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة.
- 5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 6- متطلبات التصليح الإداري.

2.6.3. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

3.6

3. المتطلبات البشرية

وإن برامج الإدارة الإلكترونية هي برامج جديدة على الموظف، وتحتاج إلى الخبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، والتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري، حيث يظهر ويتزايد دور محترف استخدام الكمبيوتر والانترنت، ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة قبلا داخل بعض الأجهزة، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج، وهذا يؤكد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات الإدارية.

بالإضافة إلى: (عبد القادر، 2016)

4.6.3. المتطلبات التقنية

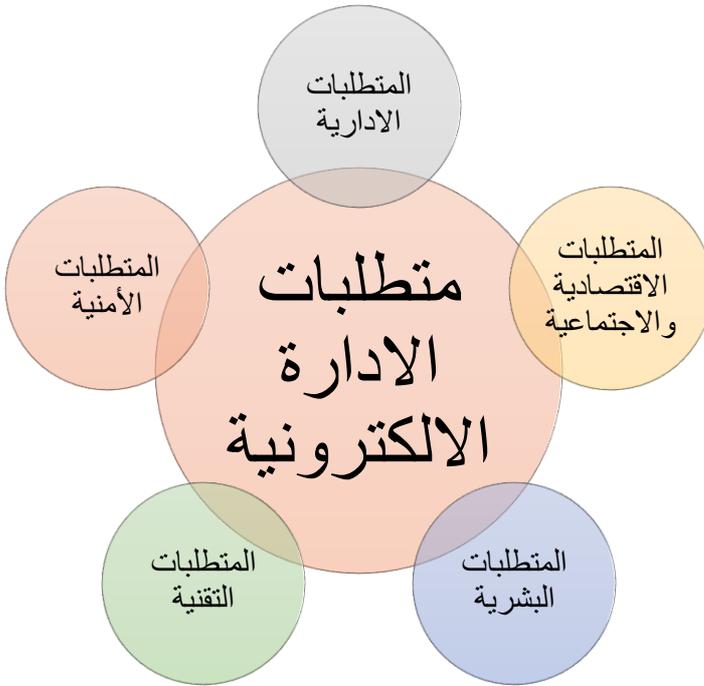
ويشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلال تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات البرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة و إتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5.6.3. المتطلبات الأمنية

تتطلب الإدارة الإلكترونية بعض الاجراءات لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت منها:

- 1- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
 - 2- وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
 - 3- تطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
 - 4- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات الحاسوبية تتحدد حسب طبيعة عمل المنشأة.
 - 5- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
 - 6- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.
 - 7- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
 - 8- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
 - 9- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
 - 10- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
 - 11- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.
- من خلال ما سبق نستنتج أن لتطبيق الادارة الالكترونية داخل المؤسسة، يجب توفى جملة من المتطلبات الضرورية والمتكاملة في نفس الوقت، والمتمثلة في المتطلبات الادارية والتي نقصد بها وضع الخطط الاستراتيجية التي ستسير عليها المؤسسة، مع تحديد التشريعات القانونية التي ستضبط التسيير وتتحكم فيه. أيضا المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية؛ والتي تعني تنظيم الندوات واللقاءات

مع المجتمع المدني بغية التعريف بمدى أهمية الادارة الالكترونية والمميزات والايجابيات التي ستعود عليهم بالنفع، مع توفير الميزانية الضرورية لذلك. كما يجب توفير المتطلبات البشرية، والمتمثلة في الطاقم الاداري المؤهل لذلك، جنبا الى جنب المتطلبات التقنية والمتمثلة في برمجيات التسيير. ولا ننسى توفير الجانب الأمني الذي يحفظ الخصوصية ويحمي المعلومات. ويمكن تلخيص ما سبق في الشكل البياني الموالي:



الشكل رقم 01: متطلبات الادارة الالكترونية (من اعداد الباحث بناء على ما سبق)

7.3. مراحل التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

لقد قدمت العديد من الاسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث ترى إحدى هذه الاسهامات، أن التحول الناجح من نموذج الادارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز

للووظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الادارية، إلى نموذج الإدارة الالكترونية لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية، والتي تشمل ما يلي: (قايد، 2015، 18-19)

أولاً/مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حساب شخصي، أو عبر الأكشاك، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والادارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ثانياً/مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات، والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستثمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية.

ان اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكمبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة، الى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في

هذه المرحلة يكون متوسط، كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة أكبر من الهاتف والفاكس.

ثالثا/مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يتح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت، وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية، تقبلها، وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها.

ويمكن القول إنه يجب التخطيط المسبق من أجل التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية، حيث أنه يجب توفير كل المتطلبات اللازمة والتي سبق الإشارة إليها في عنصر سابق، بالإضافة الى التحول مرحلة بمرحلة من أجل ضمان تقبل ذلك سواء من طرف الموظفين أو المستفيدين. فالإدارة الالكترونية ذات أهمية عظمى ويتجلى ذلك أكثر من خلال الوظائف المختلفة لها، والتي هي موضوع الحديث في العنصر الموالي.

8.3. وظائف الإدارة الإلكترونية

للإدارة اربعة وظائف رئيسية هي: (<https://ar.wikibooks.org>)

1. التخطيط

ينطوي التخطيط على محاولة استشراف المستقبل والتنبؤ به والاستعداد لهذا المستقبل، والتخطيط عملية ذهنية بطبيعتها وتعتمد على التفكير الخلاق من خلال بلورة الحقائق والمعلومات عن موقف معين، ومن ثم يقرر المدير من خلاله

ماذا يريد أن يعمل؟، وما هو الواجب عمله؟، ومتى؟، وما هي المواد اللازمة لإنجازه؟، ويرتكز التخطيط على دعامة أساسية، تتضمن تحديد الأهداف، ووضع الاستراتيجيات، ورسم السياسات، تحديد الإجراءات والقواعد، ثم إعداد البرامج الزمنية لوضع الأهداف موضع التنفيذ .

2. وظيفة التنظيم

تنطوي هذه الوظيفة على تحديد الأنشطة والمهام المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف السابق تحديدها في وظيفة التخطيط، ثم تقسم وتجزئة في الأداء الفعال لهذه الأنشطة والمهام. وتتضمن هذه الوظيفة أيضا تحديد طبيعة العلاقات التنظيمية وبناء الهيكل التنظيمي الذي يعكس طبيعة الأنشطة والعلاقات التنظيمية بأشكالها المختلفة وبمستوياتها المتنوعة .

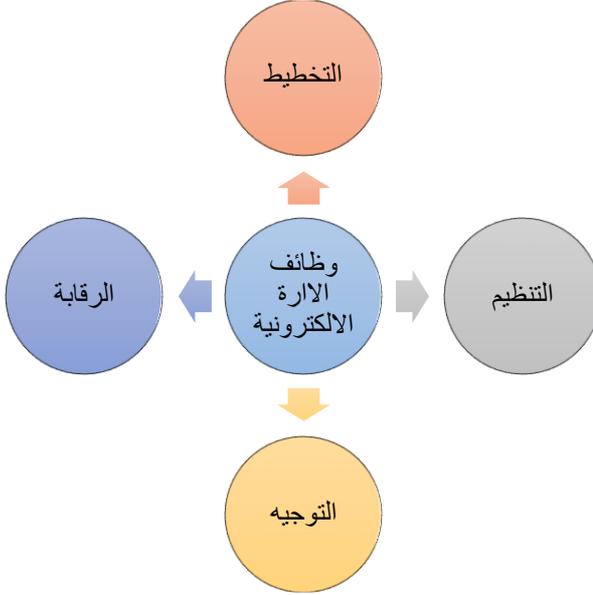
3. وظيفة التوجيه

وتهدف هذه الوظيفة إلى توجيه وإرشاد وتحفيز العاملين على نحو يساهم في ضمان تحقيق أفضل النتائج من خلال العمل اليومي المتشابك بين كل من الرؤساء والمرؤوسين في مختلف المستويات الإدارية، ولذلك فهي ترتبط بمهارات الاتصال والقيادة والدافعية .

4. وظيفة الرقابة

تهدف هذه الوظيفة إلى التأكد بأن الأداء الفعلي يسير حسب الخطط الموضوعة على نحو يؤكد مدى الاتجاه نحو الهدف، ومن ثم يكمن تصحيح المسار عن طريق اكتشاف الانحرافات وتحديد مواطن الخلل والعمل على تلافي أسبابها باتخاذ إجراءات التصحيح المناسبة ومواجهتها بالأسلوب الملائم.

ويمكن تلخيص الوظائف السابقة في الكل الموالي:



الشكل رقم 02: وظائف الإدارة الإلكترونية (من اعداد الباحث)

9.3. فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية سيتم تحقيق جملة من الفوائد يمكن

تبيين أهمها في النقاط التالية: (برعي، <https://mhtwyat.com>)

- ✓ الدقة في تقديم الخدمات المقدمة وكذلك الشفافية
- ✓ توفير الوقت والجهد مع السرعة في الأداء.
- ✓ ربط الإدارات مع بعضها البعض مما يوفر سرعة في اتخاذ القرارات
- ✓ القضاء على الوساطة والرشوة والبيروقراطية التي كانت تعاني منهم النظم التقليدية.
- ✓ رفع قدرات العامل البشري بتدريبه ورفع كفاءته.
- ✓ خفض تكاليف العمل الإداري والتركيز على رفع إمكانياته.
- ✓ تقليل البعد الجغرافي من خلال شبكات الإنترنت.

وتبقى هاته الفوائد مرهونة بمدى توفير الوسائل، وتخطي جميع العراقيل التي تحول دون التحول من ادارة تقليدية الى إدارة الكترونية.

10.3. معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

يواجه تطبيق منظومة الادارة الالكترونية مجموعة من التحديات والتوقعات لعل أبرزها هو: (برعي، <https://mhtwyat.com>)

- التحديات الفنية يتضمن تطبيق مفهوم الادارة الالكترونية حسب ما هو معروف مجموعة من المشاكل الفنية في تنفيذ ذلك، فالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التحدي الرئيسي للتحول الإلكتروني.
- الخصوصية المشكلة الرئيسية في الأنظمة الالكترونية هي خصوصية وأمان التقارير والمعلومات، فهناك مخاوف دوما بشأن اختراق البيانات.
- الأمن يعد أمن المعلومات والنظم ضد الكشف عن البيانات أو إتلافها أحد الشواغل الرئيسية، ويشمل الأمن أمن الوثائق وأمن الشبكة وأمن البنية التحتية الإلكترونية، لذلك يجب أن تكون إمكانية الوصول إلى البيانات محدودة، حيث يجب استخدام تقنيات التشفير وجدران الحماية وكلمات المرور.
- نقص التدريب والموظفين المؤهلي يعد نقص المهارات الرقمية أحد التحديات الرئيسية في الادارة الرقمية، فتعيين وتدريب الموظفين على اكتساب المهارات الفنية والوظيفية أمر ضروري للغاية.
- توفر الانترنت قد يكون الوصول إلى الإنترنت تحديًا، فلا يمكن لجميع المؤسسات الوصول إلى الإنترنت، كما يعتبر نقص معرفة الكمبيوتر أحد التحديات الرئيسية.

على ضوء ما سبق، يمكننا القول بأنه يجب قبل الانطلاق في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة كل المعوقات التي تحول دون ذلك، وهذا من أجل تخطيها وعدم الوقوع فيها، وبالتالي التمكن من التحول بشكل ناجح وعلى أكل وجه.

4. النتائج على الضوء التحليل النظري

من خلال التحليل النظري لمختلف العناصر المرتبطة بالإدارة الإلكترونية فإننا نستنتج النقاط الأساسية التالية:

- ✓ للإدارة الإلكترونية أهمية عظمى سواء تعلق الأمر بالمسيرين (العاملين)، أو المستفيدين (طلبة، أساتذة، ...)، إذ أنها تسهل عليهم طرق التعامل.
- ✓ تقضي الإدارة الإلكترونية على حاجز المسافات، حيث يستطيع الفرد التواصل مع العاملين من مكائمه، وبالتالي تقليل الجهد، التكلفة، والمسافة.
- ✓ أصبح من الضروري التحول إلى الإدارة الإلكترونية، خاصة مع التطور الهائل الذي يعيشه العالم اليوم، والذي أصبح فيه عبارة عن قرية كونية مترابطة لا وجود لحاجز المسافة، وهذا كله من خلال انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓ الإدارة الإلكترونية تقضي على ما يعرف بالبيروقراطية، وبالتالي التقليل أو القضاء على صبح التعبير على تداول الأوراق، حيث تصبح الملفات الإلكترونية سهلة الحمل والتداول.

5. خاتمة

من خلال ما سبق نستنتج أن المؤسسات أمام حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك من أجل مواكبة التطور أولاً؛ حيث أننا نعيش اليوم زمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار الوسائل الحديثة على مختلف الأصعدة فنجد مثلا التعليم الإلكتروني، النشر الإلكتروني، التسويق الإلكتروني... وما إلى ذلك، هذا إلى جانب تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيدين التي تغيرت في ظل تكنولوجيا المعلومات ثانياً، حيث أنه أصبح يعتمد على الشبكة العنكبوتية بشكل كبير من أجل تلبية متطلباته دون عناء التنقل. وهذا بشكل ضروري لا اختياري، ولهذا على المؤسسات السعي وراء توفير المتطلبات الضرورية المختلفة من أجل ضمان نجاح التحول وكذا الحفاظ على المكانة ولما لا احتلال مكانة تنافسية من خلال وصولها إلى التميز والجودة الشاملة.

6. مقترحات الدراسة

من خلال ما سبق يمكننا تقديم بعض المقترحات تتمثل في:

1. مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال التعرف على الوسائل الحديثة والطرق الآلية المستعملة في مجال الإدارة.
2. الاطلاع على تجارب الدول التي عرفت تحولا جذريا من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية.
3. اقتناء الوسائل الحديثة والتي تخضع أو تتطابق للمواصفات العالمية، وهذا من أجل ضمان عدم تعطل المصلح بسبب اعطال الحواسيب مثلا.
4. توظيف اداريين وتقنيين في الاعلام الآلي، من أجل التمكن من السير الحسن للإدارة، فكل يكمل الآخر في مجال خبرته ووظيفته.

5. إقامة التربصات التطبيقية قبل الانطلاق في التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية، وهذا من أجل التأكد من كفاءة الموظفين.
6. تنظيم أيام تعريفية أو دراسية للمستفيدين من أجل تعريفهم بطبيعة التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا تفاديا للعراقيل التي تصادف فيما بعد الإدارة، فلا تكون بذلك مضطرة الى استقبال كل يوم المستفيدين وشرح آليات العمل.
7. ضرورة الاسراع في التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية ف شتى المجالات في الجزائر بصفة خاصة، من أجل اللحاق بمصاف الدول المتقدمة ولو بشبر.

7. قائمة المراجع

- **المجلات والدوريات**
- 1. بن قسبي، طارق. (2017). " دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية". مجلة اقتصاد المال والأعمال، (2ع)، 27.
- 2. عيدوني، كافية، حميد بن حجوبه. (2017). " الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها: واقع وآفاق". مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، (2ع)، 221-223.
- **رسائل الماجستير والدكتوراه**
- 3. عبان، عبد القادر. (2016). *تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة*. دكتوراه، جامعة بسكرة. الجزائر.
- 4. عشور، عبد الكريم. (2010). *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر*. ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- 5. قايد، زهية. (2015). *الادارة الالكترونية وتحسين أداء اعمال المؤسسات حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة مستغانم"*. ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.
- 6. هدار، رانية، (2018). *دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر*. دكتوراه، جامعة باتنة 1، الجزائر.
- 7.

● مواقع الانترنت

8. رضوان، رأفت. الإدارة الإلكترونية. تم استرجاعها في تاريخ 2019/03/24.
من الموقع:

<https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-30.pdf>

9. فارس، كريم. متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات
التاب للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. تم استرجاعها في تاريخ
2019/03/25. من الموقع:

<https://www.abahe.uk/Research-Papers/Application-of-electronic-administration.pdf>

10. برعي، منى. تم استرجاعها في تاريخ 2020/01/10. من الموقع:
<https://mhtwyat.com>

11. الادارة الإلكترونية. تم استرجاعها في تاريخ 2019/03/25. من الموقع:
<https://ar.wikibooks.org>