

الإدارة الإلكترونية كأحد أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال

(تجربة دبي)

بن زايد سارة
جامعة 20 أوت 1955 بالجزائر

الحلقة (١)

نظراً لما يشهده العالم اليوم من سلسلة تطورات وتغيرات مستمرة، شملت مختلف ميادين الحياة؛ فقد ظهرت عدة ممارسات جديدة ذات طابع رقمي، ميزت أسلوب التسيير والإدارة بالمؤسسة؛ ليتحول معه أسلوب الإدارة من شكله التقليدي إلى أسلوب إدارة حديثة ذات طابع إلكتروني، وهو ما يُطلق عليه الإدارة الإلكترونية، والتي تتطلب تطبيقها إضافة إلى التحكم بالوظائف والتقنيات الإدارية، القدرة على استخدام الوسائط الإلكترونية لتنفيذ هذه الوظائف، مع الاستفادة من ما تقدمه الشبكة العنكبوتية، ومختلف وسائل الاتصال والوسائط الإلكترونية من معلومات كافية كماً وكيفاً؛ لتسهيل عملية اتخاذ القرار.

غير أن ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل عام والحكومة الإلكترونية خصوصاً قد شهدت جملة عوائق، في مقدمتها عائق غياب الإرادة السياسية لتبني هذا المفهوم، إضافة إلى غياب ثقافة بعض المسيرين التي تُعرقل تبني الممارسات الإدارية ذات الطابع الإلكتروني، إضافة إلى مُشكل القرصنة الإلكترونية، وأنظمة التجسس، مما قد يهدد مصالح المؤسسات خاصة منها المالية منها والمعلوماتية؛ ليبقى الحل الوحيد والأوحد هو العمل الدائم على تحقيق "الأمان والحماية الإلكترونية" في المؤسسات؛ من خلال العمل على تطوير أنظمة الحماية الإلكترونية بما يحمي مصالح المؤسسات والإطراف جميعها ذوي العلاقة مع المؤسسة.

هذا ما دفعنا لعرض سؤال جوهري هو: كيف يُمكن للمؤسسة أن تنجح في تحويل الممارسات الإدارية جميعها من شكلها التقليدي إلى شكلها الإلكتروني؟ وما الفائدة التي تتحقق من تبني أسلوب تسيير حديث؟

المفاهيم الأساس حول الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور المتسارع في مختلف الميادين، إلى ظهور مصطلحات جديدة وحديثة إذا ما قُوبلت بممارساتها التقليدية، ومن بين هذه المصطلحات الأساس نجد مصطلح الإدارة الإلكترونية، الذي يقوم على تحويل أداء وظائف الإدارة وممارساتها من شكلها التقليدي الذي يغلب عليه طابع المعاملات والإجراءات الورقية، إلى شكلها

الإلكتروني في صورة بيانات معالجة، تقدم معلومات يتم تبادلها عبر مختلف الوسائط الإلكترونية، كل هذا بهدف زيادة جودة الأداء؛ بتقليل الوقت وتكاليف النشاط الإداري مع تسهيل معاملات العملاء، وتقريب الإدارة من المواطن.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية:

تُعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني؛ عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية، تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منقذة مسبقاً.¹

ما يؤخذ على هذا التعريف أنه ركز على ما يقدمه المكتب الإلكتروني من خدمات عامة، مهملًا بذلك الوظائف الإدارية الرئيسية التي تم تحويلها إلى وظائف إلكترونية.

وعليه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: أسلوب أداء الوظائف الإدارية؛ باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بشكل يحقق أهداف المؤسسة ومُعاملاتها.

ثانياً: تطور المدارس الإدارية:

تعود بدايات الإدارة الإلكترونية كممارسة إلى ثمانينيات القرن الماضي؛ عندما بدأت المنظمات باستخدام نظم أتمتة المكاتب، واعتماد أنظمة التصميم بمساعدة الحاسوب، وأنظمة التصنيع بمساعدة الحاسوب، والتوسع في استعمالها؛ بالاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات إنتاج السلع والخدمات.

ويمكن الاستدلال على حداثة مدرسة الإدارة الإلكترونية من خلال الحجج الآتية:²

١. إن الإدارة الإلكترونية هي امتداداً للتطور التقني في الإدارة؛ بدءاً من الحرفية، ومن ثم استخدام الآلات والتجهيزات التي حلت مكان العمل اليدوي، مروراً بالأتمتة عندما تم ربط الآلات ببرمجة ورقابة العمل والإنتاج، ومن ثم استخدام الآلات والتقنيات لتتولى وهي بدءاً مرحلة الإدارة الإلكترونية، ووصولاً إلى استخدام شبكة الإنترنت؛ لإنجاز العمليات وإدارة الصفقات والتعاملات عن بعد.

٢. تُعد الإدارة الإلكترونية نتاج تطور التبادل الإلكتروني للبيانات، عندما بدأت الصناعة باعتماد المعلومات في إدارة أنظمة أعمالها الداخلية بين المنظمات التي تعمل ضمن قواعد بيانات إلكترونية موحدة. وقد كان هذا التبادل مقتصرًا على المنظمات الكبيرة نظراً لاعتمادها على شبكات ذات تكلفة مرتفعة تسمى بشبكات القيمة المضافة، إلى أن ظهر التبادل الإلكتروني للبيانات المعتمد على الإنترنت التي تتميز بانخفاض تكلفتها؛ فأصبحت شبكة بمنازل أي منظمة سواء كانت كبيرة أم صغيرة، كما ظهرت تقنية الشبكات الداخلية "إنترنت" والتي تمكن من تزويد العاملين جميعاً في المنظمة بالمعلومات، بالإضافة إلى ظهور تقنية الشبكات الخارجية

"إكسترنانت" والتي تُغطّي علاقات المنظمة مع الموردّين والعملاء وأصحاب المصالح الآخرين الذين تربطهم علاقات مع المنظمة.

٣. إنّ الإدارة الإلكترونية تُعدُّ وجهاً جديداً للتفاعل الإداري؛ فبعد أن كان إبعاد العنصر البشري، وإحلال الآلة محلّه في العمليات الإنتاجية هو جوهر الكفاءة من المنظور التقني في الماضي، أدّى تطوّر تقانة المعلومات وشبكات الاتصالات إلى إحلال التفاعل الآلي في إدارة العمليات الداخلية للمنظمة، وإدارة علاقاتها مع الموردّين والعملاء وغيرهم. ممّا أدّى لفقدان الإدارة طابعها الإنساني.

٤. إنّ الإدارة الإلكترونية هي امتدادٌ للمدارس الإدارية، وتطوّر للفكر الإداري.

ثالثاً: أشكال الإدارة الإلكترونية:

تتعدّد أشكال الإدارة الإلكترونية، وفق أهداف المؤسسة وإمكاناتها المختلفة، وعليه يمكن أن نُميّز أنماطاً تشمل كلاً من:³

١. الحكومة الإلكترونية: تُعدّ شكلاً من أشكال الإدارة الإلكترونية، ويُقصدُ بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية؛ لتحقيق أهداف اجتماعية، سياسية، واقتصادية، بشكل يُحقّق الفعالية في التعامل المباشر، الشفافية واللامركزية.

٢. كما تُعرّف على أنّها: النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية، والتي تُقدّم خدمات كما تفعل الحكومة التقليدية لكنّ الفارق يظهر من خلال توظيف كيان إلكتروني بدلاً عن أوراقٍ وتعقيدات إدارية؛ أي أنّ الأولى ليست بديلاً عن الثانية لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي.⁴

٣. الصحة الإلكترونية: ودورها جزئي؛ نظراً إلى أنّ عملية المعالجة لا بُدَّ أن تتم بوجود المريض والطبيب في مكان واحد؛ لينحصر تطبيق الإدارة الإلكترونية في توفير الاستشارات، والخدمات، والمعلومات الطبيّة للمريض عبر مختلف الوسائل الإلكترونية، إضافة إلى تقليل أوقات الانتظار للمراجعين.

٤. التعليم الإلكتروني: يُسهّل عملية إجراء المحاضرات الدراسية، والاختبارات التحريرية، ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة، أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن الاستفادة ممّا يتم نشره عبر مواقع الانترنت.

٥. التجارة الإلكترونية: هي عبارة عن تنفيذ بعض، أو كلّ المعاملات التجارية في السلع والخدمات والمعلومات؛ باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن بينها الانترنت⁵. كما تُعرّف التجارة الإلكترونية على أنّها: نشاطٌ تجاري يتمُّ بفضل إجراءات تكنولوجية متقدّمة متعلّقة بتنفيذ كلِّ ما يتصلُّ بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات؛ عن طريق بيانات ومعلومات تنساب عبر شبكات الاتصال، والشبكات التجارية العالمية الأخرى؛

منها شبكة الإنترنت التي حوّلت الركائز الورقية المستخدمة في المعاملات التجارية؛ كالفواتير، والعقود، وقبض الثمن إلى ركائز إلكترونية تتمّ كلُّها عبر الجهاز الآلي، الذي يتقابل بواسطته كلُّ من البائع والمشتري، والمنتج والمستهلك؛ لتحقيق معاملاتهم التجارية على نطاقٍ أوسع⁶.

٦. **التسويق الإلكتروني:** يُعرّف على أنه: الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية؛ بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق، وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية، والعمليات، والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة من منتجاتٍ تحقق إشباع حاجات ورغبات العملاء، وأصحاب المصلحة في المنظمة⁷.

رابعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

نظراً لتعدد الوسائط الإلكترونية التي يتمّ تطويرها بشكلٍ مستمرٍّ؛ فقد تعددت تطبيقات الإدارة الإلكترونية والأهداف المتعلقة بها، ومن بين ما تهدف إليه هذه الأخيرة نجد⁸:

١. إدارة الملفات بدلاً من حفظها، مع استعراض محتواها، وهو ما يسمح بمراجعة هذه الوثائق بدلاً من كتابتها.
٢. توفير خدمة البريد الإلكتروني؛ لإرسال الوثائق والمعلومات واستقبالها، مما يحقق سرعة المعاملات.
٣. تحقيق إجراءات تنفيذية بدلاً من محاضر الاجتماعات، مع الكشف عن المشاكل بدلاً من مجرد المتابعة.
٤. تسهيل عملية اتصال المؤسسة مع بقية أطراف العملية الإدارية، وتقليل عبء التنقل والانتظار.
٥. تفعيل العملية الإدارية دون حاجز مكاني أو زمني.

خامساً: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إنّ التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية يتطلب من المؤسسة المرور بسلسلة مراحل نذكر منها⁹:

١. قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة إلى أهمية تحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية.
٢. إيجاد بيئة تشريعية، تحمي وتضبط الممارسات الإدارية، وتدعيمها بظروف قانونية، سياسية، اجتماعية، واقتصادية تدعم ممارسات الإدارة الإلكترونية.

٣. تأهيل وتدريب الموظفين؛ للتكيف مع الوسائل الإلكترونية التي سيتمّ استخدامها.

٤. توثيق وتطوير إجراءات العمل غير المدونة، وتطوير ما تقدم منها، مع حفظ الملفات الورقية القديمة إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية.

٥. توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية؛ من خلال تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، مع تأمين وسائل الاتصال الحديثة، والأهم هو تطوير أنظمة حماية متطورة؛ لمنع أيّ تجاوزات أو تعدد على قاعدة بيانات المؤسسة، أو متعاملاتها.

٦. البرمجة الإلكترونية للمعاملات الأكثر انتشاراً؛ لتخفيض التكاليف الورقية، وهدر الوقت.

سادساً: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومُعوقاتها

أ. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

حتى تتمكن المؤسسة من تطبيق إدارة إلكترونية ينبغي عليها المرور بعدة خطوات يمكن حصرها من خلال¹⁰:

١. تحليل وتشخيص البيئة الداخلية (موارد مالية، بشرية، مادية متاحة) والبيئة الخارجية، مع استعداد هذه الأخيرة لتقبل الإستراتيجية الإلكترونية.

٢. ضبط أساليب تقديم الخدمة الإلكترونية.

٣. إعادة هندسة أعمالها؛ لتتوافق مع الأسلوب الإلكتروني الجديد.

٤. توفير بيئة إلكترونية ذات تكنولوجيا متطورة.

ب. مُعوقات الإدارة الإلكترونية:

يواجه تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية جملة عقبات، تُعد سبباً في تأخر إدارات المؤسسة الجزائرية في تعميم ممارسة الإدارة الإلكترونية نذكر منها:¹¹

عدم فهم معنى الإدارة الإلكترونية، وعدم استيعاب أهدافها.

• التساهل في تطبيق أنظمة وتشريعات رادعة ضد المخترقين والمتجاوزين الإلكترونيين.

• محدودية الموارد المالية، ورفض عملية التغيير الإداري.

• سوء فهم معنى الإدارة الإلكترونية، واعتبارها أداة تقليص وجود وفاعلية العنصر البشري.

• وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في مجال التقنية وأفراد لا يفقهون منها شيئاً.

• إضافة إلى توفر عدة عوامل ترتبط بالبيئة السياسية والتشريعية يمكن حصرها في النقاط التالية¹²:

1. تأخير مُتعمد، أو غير مُتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب؛ والذي يُشكل أساساً لأي عملية تنفيذ "للإدارة الإلكترونية".

2. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي؛ والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن؛ مما من شأنه أن يعيق تنفيذ "إستراتيجية الإدارة الإلكترونية".

3. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات، وتنظيم العمليات الحكومية.

4. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية، والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت؛ نظراً للأزمات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.

5. نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً، أو دعم غير كافٍ من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

الأمن الإلكتروني وتطبيق الإدارة الإلكترونية:

أولاً: تعريف الأمن الإلكتروني للمعلومات

يُعرف الأمن الإلكتروني على أنه: مختلف الإجراءات التي تهدف إلى توفير الحماية من المخاطر التي قد تُهدد المعلومات المتعلقة بالمؤسسة-عملاءها، أو الموظفين لديها- أين يتم التسلسل إلى نظام معلومات، حواسيب أو وسائط تخزين الجهة المستهدفة؛ مما يستدعي تشريع الأنظمة، وسن القوانين لسلامة المعلومات؛ من خلال برامج الحماية القوية بما يضمن سُمعة المؤسسة ونجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹³

ثانياً: متطلبات الأمن الإلكتروني

يُعد من أهم المفاهيم، ومنذ أكثر من عشرين عاماً؛ فقد تمّ تحديده بالسريّة، التكامل، والتوافر، وهو ما يُعرف باسم "الثالوث"، ويُشار إليها بالتبادل في الأدبيات على أنّها: سمات أمن، خصائص وأهداف أمنية، جوانب أساسية، معايير معلومات، خصائص معلومات مُهمّة، واللبّات الأساسية) والمبادئ الأساسية للأمن المعلومات.

في عام ٢٠٠٢، اقترح دون باركر نموذجاً بديلاً للثالوث التقليدي (CIA). يتكوّن نموذج باركر من ستة عناصر من أمن المعلومات. والتي يمكن حصرها في عناصر هي: السريّة، الحيّزة، السلامة، الأصالة، التوفّر والأداة. إنّ سُداسي باركر هو موضع نقاش بين المتخصصين في مجال الأمن¹⁴، والتي يمكن عرضها كالآتي¹⁵:

١. التكامليّة: وهي القدرة على إثبات أنّ المعلومات المعروضة على موقع الواب، أو أنّ المعلومات المرسلّة، أو المستقبلّة عبر الإنترنت لم يُعد لها أيّ شخص غير مُخوّل للقيام بهذا التعديل، أو التبديل.

٢. عدم النكران: وهي القدرة على إثبات أنّ المشاركين في الأعمال لا يُنكرون الأفعال التي قاموا بها تفاعلياً.

٣. التوثيق: يضمن التحقق من المستخدم، بإثبات هويّة الشخص، أو الكيان الذي تتعامل معه الإدارة.

٤. السريّة: وهي القدرة على إثبات أنّ الرسائل والمعطيات ستكون متاحة فقط للأشخاص المخوّلين للاطلاع عليها من قبل الجهة الإدارية؛ من خلال كلمة المرور التي تسمح بدخول شبكة الإدارة.

٥. الخصوصيّة: تعني مدى التحكم في استخدام المعلومات التي يُقدّمها المستخدم عن نفسه للتاجر أو البائع.

٦. المتاحيّة (استمرارية توفّر المعلومات والخدمة): إمكان إثبات أنّ الموقع الإلكتروني للمؤسسة سيستمر بالتصرّف كما هو مُخطّط له، أي وفقاً لما هو مبني من أجله.

ثالثاً: عوائق أمن الإدارة الإلكترونية وحلولها:

أ: عوائق أمن الإدارة الإلكترونية

نجد أن من بين معيقات تحقيق أمن المعلومات الإلكترونية¹⁶ :

- **الفيروسات**: هو برنامج حاسوبي قادرٌ على استنساخ نفسه؛ مما يُمكنه من الانتشار من حاسوبٍ لآخر. في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هو برنامجٌ صغيرٌ يربطُ نفسه ببرنامجٍ آخرٍ مُعدٌ للقيام بعملٍ مفيدٍ، فيغيّرُ عملَ ذلك البرنامج، ويُفسدُ وظائفه؛ لتصبحَ غيرَ مرغوبٍ فيها من قِبَلِ المستخدمين.
- **هجوم تعطيل الخدمة**: وفي هذا النوع من الخدمة يقومُ فيه المعتدي بإجراء أعمالٍ خاصّةٍ تُؤدّي إلى تعطيلِ الأجهزة التي تُقدّمُ الخدمة في الشبكات.
- **مهاجمة المعلومات المرسلّة**: وهو اعتراضُ المعلومات عند إرسالها من جهةٍ إلى أخرى، ويحدثُ هذا التعاملُ في الأغلبِ أثناءَ تبادلِ الرسائلِ خلالِ شبكاتِ الإنترنت، والشبكاتِ التي تستخدمُ شبكةَ الهاتفِ العامّة.
- **هجوم السيطرة الكاملة**: في هذا النوع يقومُ القرصانُ بالسيطرةِ الكاملةِ على جهازِ المستهدف، والتحكّمِ في ملفاته جميعاً كما لو كانت في جهازه هو، ويُمكنُ للقرصانِ مراقبةَ الضحية بصورةٍ كاملةٍ S.
- يتمُّ الهجومُ بعد أن يضعَ القرصانُ ملفاً صغيراً على جهازِ الضحية (عن طريق البريد الإلكتروني، أو أيّ وسيلةٍ أُخرى)، أو عن طريقِ استغلالِ نقاطِ الضعفِ في أنظمةِ التشغيل.
- **هجوم التضييل**: وفيه يقومُ المخترقُ بانتحالِ شخصيةٍ موقعٍ عامٍّ، أو شخصيةٍ مُستخدمٍ موثوقٍ به للحصولِ على معلوماتٍ غيرِ مُصرّحةٍ له.
- **الوصول المباشر لكوابل التوصيل**: يقومُ المهاجمُ بالوصولِ المباشرِ لأسلاكِ التوصيل، والتجسسِ على المعلوماتِ المارّة، ولكنّه هجومٌ صعبٌ، ويتطلّبُ عتاداً خاصاً.

ب. حلول أمن المعلومات الإلكترونية:

- وعليه ينبغي على المؤسسة التي تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية أن تتخذَ مجموعةً إجراءاتٍ احتياطيةٍ لتأمينِ تعاملاتها الداخلية أو الخارجية والتي من بينها¹⁷ :
- اعتمادُ البصمة، أو التوقيع الإلكتروني الذي يُعبّرُ عن قبولِ الموقعِ بالمعلوماتِ التي تنصُّ عليها الوثيقة، أو العقد، كما أنه يضمنُ كفاءةَ تبادلِ المعلوماتِ بين مختلفِ الأطرافِ ذوي العلاقة¹⁸.
 - وضعُ الخططِ والسياساتِ الأمنية التي تضمنُ سريةَ المعلومات.
 - تخصيصُ فريقٍ أمنيٍّ يسهرُ على متابعةِ المتطلّباتِ الأمنيّة.
 - تهيئةُ بيئةٍ تشريعيةٍ وقانونيةٍ رادعةٍ ضدَّ المخترقين والمعتدين الإلكترونيين سواء كانوا أشخاصاً أو تنظيماتٍ.
 - التأمينُ الماديُّ للأجهزة والمعدّات؛ باستخدامِ برامجِ حمايةٍ قويةٍ، يتمُّ تحديثها بشكلٍ دوريٍّ.

- اعتماد أنظمة مراقبة الشبكة؛ للتنبيه عن نقاط الضعف التأمينية، مع اعتماد سياسة النسخ الاحتياطي، أو التوثيق.
- استخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات المرسلّة، ودعم أجهزة عدم انقطاع التيار.

المراجع:

1. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 32.
2. عادل حرحوش المرفجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2007، ص 6-9.
3. محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2009، ص 69-70.
4. احمد بن عيشاوي، مقالة حول اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، 2010، جامعة ورقلة، ص 288.
5. رباعي أمينة، رسالة ماجستير تحت عنوان التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2004، ص 23.
6. أحمد عبد الله العوضي، العوامل المؤثرة في التسويق والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد السادس، الكويت، 2010، ص 167.
7. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم تجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 72.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، ص 39-40.
9. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص 110-111.
10. عادل حرحوش المرفجي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 159.
11. محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 125.
12. http://ar.wikibooks.org/wiki/le_24_12_2014 à 18:39.
13. المرجع نفسه، ص 159.
14. <http://ar.wikipedia.org>, le 17_04_2014 à 21:49.
15. رند عمران مصطفى الأسطل، واقع استخدام التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 64.
16. <http://ar.wikipedia.org>, le 17_04_2014, à 21:49.
17. حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 160-161.

الإدارة الإلكترونية كأحد أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال (تجربة دبي)

بن زايد سارة
جامعة 20 أوت 1955 بالجزائر

الحلقة (٢)

الإداري التي يجب أتباعها لنصل إلى مرحلة الحديث
عن الإدارة الإلكترونية هي :

١ . توفر إرادة سياسية حازمة ملتزمة بإنجاز الإصلاح
الإداري؛ مما يستدعي قراراً سياسياً بالإصلاح
الإداري، منبثقاً عن السلطة السياسية الرسمية في
الدولة، ويجب أن يوضع هذا القرار موضع
التنفيذ- وفق خطة مبرمجة زمنياً- مع ضرورة
المتابعة والمراقبة الميدانية .

٢ . الالتزام بالإصلاح الإداري على صعيد العاملين
بفئاتهم، ومستوياتهم كافة، ومشاركتهم جميعاً
في رسم معالم وإعداد خطة الإصلاح الإداري .

٣ . الالتزام بالإصلاح الإداري على صعيد الرأي العام
والمجتمع؛ فوجود جمهور، أو تيار شعبي واع
لحقوقه، ملتزم بمطلب الإصلاح الإداري أمر أساس،
وضروري لتحسين إرادة الإصلاح على مستوى
سلطة القرار السياسي .

هذا وتجدر الإشارة هنا إلى أنه بدون وجود العنصر
الأول تنتفي فاعلية العناصر الأخرى، وهذا شبه حاصل
في معظم البلدان العربية .

تجربة الحكومة الإلكترونية بدبي

رابعاً: مقومات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في
الدول العربية* :

لا يمكننا الحديث عن إدارة إلكترونية من دون تحقيق
مطلب الإصلاح الإداري؛ خاصة بعدما عرفنا المشاكل
التي تعاني منها الإدارة، وهي مشاكل بنيوية، كفيلة
بالقضاء على فكرة الإدارة الإلكترونية في مهدها، وهو
أمر أغفلته التقارير والدراسات أو لم تعطه حقه ويا
للأسف .

وعليه فمن الضروري استحداث وزارة للإصلاح
الإداري؛ بحيث تتصف باستمرارية العمل والرقابة،
وينحصر اختصاصها في مراقبة، وتطوير الشؤون
الإدارية، والإدارة العامة؛ ذلك أن الإصلاح الإداري هو
مسؤولية وطنية شاملة، لا مسؤولية فرد فحسب، وهو
مهمة شاقّة رسمية وشعبية مستمرة؛ فهو التزام وطني
على صعيد السلطة السياسية، وعلى صعيد رأي
العاملين في الإدارة قادة ومرؤوسين، وعلى الأقل عند
السلطة السياسية، والعاملين في الإدارة؛ مما يؤخر
البلدان العربية، ويمنعها من تطبيق سليم لخطة الإدارة
الإلكترونية التي تتناقض مع الفساد الإداري والتسيب،
والمحسوبية الحاصلة . ومن أبرز مقومات نجاح الإصلاح

القانون رقم ٧ للعام ٢٠٠٩ والقاضي بإنشاء دائرة تسمى حكومة دبي الذكية.

٤. بموجب قانون الإنشاء تم دمج دائرة حكومة دبي الذكية ما بين إدارة الخدمات الإلكترونية (سابقاً) وإدارة تخطيط الموارد الحكومية ليعملا ضمن الدائرة على بناء مجتمع المعرفة وقيادة التحول الإلكتروني.

٥. تقدم حكومة دبي الذكية خدمات موجهة للجمهور وأخرى مشتركة للجهات الحكومية وموظفيها يمكن الاطلاع عليها من خلال هذا الموقع الإلكتروني الخاص.

٦. تتولى حكومة دبي الذكية مهمة الإدارة والإشراف الكاملين على البوابة الرسمية لحكومة دبي، ودبي الإمارات التي باتت مجعماً حكومياً افتراضياً يضم ما يزيد على ١٥٠٠ خدمة حكومية هي حصيلة ما قدمته دوائر دبي، ويجري تحديثها بشكل يومي.

ثالثاً: مقومات نجاح الإدارة الإلكترونية بدبي

أن نجاح إمارة دبي في تطبيق الحكومة الإلكترونية لم يكن من العدم، بل كان نتيجة تكاتف جهود الدولة، الأفراد والمنظمات لإنجاح هذا المدخل الحديث للتسيير، ومن بين مقومات تحقيقي هذا النجاح: 22

١. امتلاك ما يقارب ٦٢٪ من المستهلكين، لهواتف ذكية، وهو ما أعلنت عنه الدراسة التي أجرتها غوغل، لتحتل بذلك الدولة مركز الصدارة عالمياً وينمو سنوي معدله ١٨٪.

ب. توفير الجهات الحكومية لجملة من الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الرائدة، عبر الهواتف

أولاً: التعريف بحكومة دبي الإلكترونية*

تعد " حكومة دبي الذكية " بمثابة مفهوم عصري تم تجسيده في دبي، وهو يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية وموظفيها، عبر قنوات إلكترونية متعددة، بغرض تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم، والتي تم البدء في ممارستها سنة ٢٠٠٠، ويقع مقر دائرة حكومة دبي الإلكترونية في ديوان حاكم دبي، ويرأسها أحمد بن حميدان مديراً عاماً لها، وتعمل الدائرة باتجاه إنفاذ رؤية الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في توفير حكومة إلكترونية بمواصفات عالمية في دبي 20.

ثانياً: إجراءات تطبيق الحكومة الإلكترونية بدبي:

تتجلى الأهمية الإستراتيجية لتجسيد هذا المفهوم في كونه يرمي إلى ترسيخ مكانة دبي كمركز ريادي في اقتصاد المعرفة، وهو ما لا يمكن تطبيقه إلا من خلال: 21

١. خلق تنسيق وتكامل بين حكومة دبي الذكية وجميع الهيئات والدوائر التي تقع تحت مظلة حكومة دبي.

٢. توفر التكاملية والشمولية في التطبيق من قبل جميع الدوائر الحكومية.

٣. توفير بيئة قانونية ملائمة، ففي مارس ٢٠٠٩ أصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

- التواصل مع الجهات الحكومية في دبي، لدعوة المعنيين فيها إلى لقاء شامل، للتشاور بشأن وضع إستراتيجية موحدة للتحويل إلى الحكومة الذكية، من خلال توحيد الجهود، وتكامل الاستراتيجيات في الجهات الحكومية، لضمان تحقيق سعادة المتعامل.

- توفر حكومة دبي حالياً باقة من الخدمات على صعيد تطبيقات الهواتف الذكية، يستفيد منها المتعاملون في تنفيذ معاملاتهم الحكومية، وتصحبهم أينما ذهبوا، منها: بوابة الدفع عبر الهاتف المتحرك للوصول إلى الخدمات الحكومية من مكان واحد على مدار الساعة، مثل: تعبئة رصيد في بطاقة نول وإضافة رصيد إلى بطاقة سالك، ودفع المخالفات المرورية، ودفع فواتير الكهرباء والمياه، وتقديم تبرعات لمصلحة دبي العطاء، وأيضاً دفع رسوم خدمات اتصالات. وتوفير خاصية الاستفسار عن رسوم خدمات الجهات المشتركة فيها ودفعها، إما من خلال تطبيق على أجهزة أي فون، يجمعها في مكان واحد وتنفيذها بخطوة واحدة، وإما عبر الرسائل النصية إلى الرقم ٤٤٨٨.

رابعا: مستقبل الحكومة الالكترونية في دبي:

سمحت تجربة دبي للحكومة الإلكترونية لحد الآن بتقديم أكثر من ٦٠٠ خدمة عبر الإنترنت، لكن المسؤولين في دبي يهدفون إلى توسيع نطاق التعامل عبر الحكومة الإلكترونية للوصول إلى حدود توفير

المحمولة، والتي تمثل نقطة انطلاق لتوفير تطبيقات أكثر إبداعاً.

ج. توفير بنية تحتية حديثة وشبكة معلومات حكومية موحدة وآمنة، ومنصات متطورة ونظم تخطيط للموارد الحكومية، وفق إجراءات موحدة تعتمد عليها ٤٢ جهة حكومية بدبي لإدارة مواردها الداخلية بكفاءة عالية.

د. يتم حث الجهات الحكومية على توفير تطبيقات ذات تصاميم سهلة الاستخدام، والتركيز على تلبية احتياجات المتعاملين بتجميع الخدمات المتجانسة في تطبيق واحد، بدلاً من التركيز على زيادة عدد التطبيقات وتكرار المعلومات فيها.

هـ. إطلاق مبادرة (هويتي الإلكترونية)، التي ستتيح للمتعاملين دخولاً موحداً لجميع الخدمات الإلكترونية، التي توفرها الجهات الحكومية في دبي عبر الهواتف الذكية أو عبر الإنترنت، من خلال تعريف واحد فقط يغني عن التسجيل مع كل جهة حكومية بمفردها، وذلك بالاستفادة من بطاقة الهوية التي تصدرها هيئة الإمارات للهوية.

و. باشرت حكومة دبي العمل لتطبيق مبادرة صاحب السمو عبر ثلاثة مسارات رئيسية، هي:

- تفعيل بقية الخدمات التي توفرها للأفراد أو الجهات الحكومية على مواقعها الإلكترونية المختلفة، عبر تطبيقات الهواتف الذكية، ودراسة إمكان إضافة خدمات وتطبيقات جديدة عبر الهاتف للجمهور وللجهات الحكومية.

الوسائط لتبسيط فهم متطلبات استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية.

إدخال خدمات جديدة تضاف إلى الكم الهائل من الخدمات المتوفرة، كالسماح للدوائر الحكومية المشاركة في حكومة دبي الإلكترونية، بتقديم معلوماتها وخدماتها عبر الرسائل النصية القصيرة SMS، والتي يتلقاها العملاء على مدار الساعة مجاناً.

بما أن نسبة استخدام الهاتف النقال في دبي تفوق ٦٥٪ من مجموع السكان، وهناك توقع في أن يتجاوز عدد مستخدمي نظام الواب WAP 137 ألف شخص، فإن السلطات تهدف إلى تسخير هذه الوسيلة لتمرير معلوماتها بهذه الطريقة التي يبدو أنها تلقى استحساناً من قبل المستخدمين.

توسيع المعرفة أو كما يقال لحو "الأمية الإلكترونية" نهائياً في دبي، إذ تهدف الحكومة الإلكترونية عبر بوابتها إلى توفير أكثر من ٣٠٠٠ برنامج تدريبي تفاعلي بالصوت والصورة ضمن ما يعرف بمشروع التعليم الإلكتروني.

للسماح للباحثين عن عمل بتقديم عروضهم إلى كافة الدوائر الحكومية أو التعرف على الوظائف الشاغرة، تم استحداث مصلحة التوظيف إلكترونياً. eJob وهذه المصلحة سمحت بتبسيط طريقة عرض الطلبات، بحيث تجمع كلها في قاعدة بيانات موحدة، مما يسمح لمختلف الدوائر الحكومية باختيار الموظفين الذين هي في حاجة إليهم.

عدم اكتفاء الحكومة الإلكترونية في دبي بعرض خدماتها بل فتحت مجالاً للرد على استفسارات

٧٠٪ من الخدمات بصورة إلكترونية، حيث تم تحقيق النقاط الآتية²³:

تقديم أكثر من ٦٠٠ خدمة للمواطن والمقيم في دبي، عبر شبكة الإنترنت وفي شتى الميادين من أمن، مرور، وثائق شخصية، صحة، تأشيرات، زيارة، سياحة، نقل وأملاك عقارية ونشاطات تجارية وغيرها.

خلق بوابة واحدة لتسهيل وصول المواطن إلى المعلومة أو الخدمة التي يرغب الحصول عليها، إذ تم توحيد المرور إلى مختلف القطاعات والمصالح الحكومية عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، ومن الخدمات المعروضة، نجد الاستفسار عن الفواتير والمخالفات وتسديدها إلكترونياً.

تسهيل عملية التسديد الإلكتروني، حيث قامت وزارة المالية بإصدار البطاقة الإلكترونية التي أطلق عليها اسم الدرهم الإلكتروني، والتي يمكن تعبئتها إما عن طريق البنك أو مباشرة عبر الإنترنت.

تسهيل حصول الأفراد على العديد من الوثائق كشهادة ميلاد، أو تأشيرة دخول عبر الإنترنت.

تسهيل تجديد العديد من البطاقات الإدارية عبر نفس الطريقة سواء فيما يتعلق بميدان الصحة، السياقة، السيارات، أو إيجار مسكن وغيرها.

محو الأمية الإلكترونية، إذ لم تكتف الحكومة الإلكترونية في دبي بتقديم الخدمات العادية، بل سخرت تكنولوجيا الاتصال لتعميم المعرفة بهذه الوسائل كإدخال مبادرة "التقنية للجميع"

"e4all"، من بين الخدمات الجديدة التي تضيفها لسجل خدماتها، إذ وفرت العديد من البرامج المتعددة

للحلول المقترحة، هذه بعض النتائج والاقتراحات التي نقترحها من خلال دراستنا لهذا الموضوع ومنها نذكر:

١. تعد الإدارة الالكترونية أسلوب أداء الوظائف الإدارية، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بشكل يحقق أهداف المؤسسة ومتعاملها.

ب. تتعدد أشكال الإدارة الالكترونية، منها الحكومة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني، التجارة الالكترونية، والتسويق الالكتروني.

ج. يهدف الأمن الالكتروني إلى توفير الحماية من المخاطر، التي قد تهدد المعلومات المتعلقة بالمؤسسة، عملاءها أو الموظفين لديها، كما يساهم في إنجاح ممارسات الإدارة الالكترونية.

د. يشمل أمن المعلومات عدة عناصر من بينها السرية، التوثيق، عدم النكران، التكاملية، الخصوصية، المتاحية، مما يضمن خصوصية المعلومات وثقة المتعاملين مع المؤسسة.

هـ. تواجه ممارسات الإدارة الالكترونية مشكل مخاطر الاختراقات، السرقة، وتحرير المعلومات، مما قد يهدد مصلحة المؤسسة وثقة متعاملها بها.

و. استطاعت إمارة دبي إن تمارس الحكومة الالكترونية من خلال، تكاتف جهود جميع الجهات الحكومية، توفر الإرادة للتغيير، وخلق بنية تحتية ملائمة ومتطلبات أسلوب التسيير الحديث.

ز. تسخير التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، لخدمة المواطن أولاً ومن ثم تفعيل أداء منظمات الدولة الحكومية.

وأسئلة العملاء، من خلال مصلحة أنت تسال ودبي تجيب "AskDubai" بحيث يمكن إرسال الاستفسار عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، واستلام الرد بالقنوات المفضلة، الفاكس، أو عبر البريد الإلكتروني بل حتى عبر المحادثة المباشرة عبر الإنترنت.

من بين إحدى أكبر الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية في مجال نشر المعرفة، إقدامها على ربط سجلات المكتبات العمومية ببعضها مما يسهل عملية الوصول إلى المعلومات، والبحث عن المؤلفات والمنشورات وتسجيلات الفيديو والصوت والأقراص المدمجة.

خاتمة:

من خلال دراستنا استطعنا أن نكون فكرة ملائمة، كما استطعنا أن نصل إلى إجابة عن إشكالنا الرئيس والتي تتركز على كيفية تحويل أساليب الإدارة والتسيير من شكلها التقليدي إلى شكلها الحديث، والفائدة المحققة منه.

فنظراً إلى ما تشهده أساليب التسيير والإدارة من تطور، في المفهوم وفي أساليب الإدارة، فقد ظهرت الإدارة الالكترونية باعتبارها، أداة تمكن المؤسسة من التحكم في عملية إدارة مواردها البشرية، المادية، والمالية باستخدام وسائل الكترونية، تستخدم في أداء وظائف الإدارة، لتحقيق الإدارة بذلك أداء متميز، وبأقل تكلفة.

ولتوضيح الرؤية أكثر حول كيفية تطبيق الإدارة الالكترونية، وبرز العوائق التي تواجه تطبيقها توصلاً

الوقت، المال، والجهد. إضافة إلى ما توفره للمنظمات الحكومية وبقية المنظمات من سرعة الحصول المعلومات ونقلها. يبقى مشكل التحكم في التكنولوجيا وتوفير الأمن، ونقص الوعي لدى الحكومات بأهمية هذا الأسلوب الإداري الحديث معيق الممارسات أساليب التسيير الحديثة في بقية الدول العربي خصوصا، انطلاقا من تجربة إمارة دبي والتي نجحت من خلالها في تطبيق الحكومة الالكترونية عندما تجاوزت بعض عوائق الانتقال إلى التسيير الرقمي، وما تشهده البيئة من تطورات وتحديات متسارعة.

المراجع:

1. حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص: 160_161.
2. محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص 218.
3. <http://ar.wikibooks.org/wikile> 24-12-2014 à 18:39.
4. <http://dsg.gov.ae/ar/AboutUs/Pages/default.aspx> 29-01-2014 à 22:02.
5. Ibid.
6. <http://www.emaratallyoum.com/local-section/other/2013-06-18-1.584537Le> 29-01-2014 à 22:20.
7. <http://www.swissinfo.ch/ara/Le> 29-01-2014 à 22:20.
8. <http://www.swissinfo.ch/ara/Le> 29-01-2014 à 22:20.

ح. ساهمت الحكومة الالكترونية، في خلق بوابة تواصل بين هيئات الدولة والمواطنين، مما يساهم في توضيح أهداف الدولة وتكاتف الجهود لتحقيق المصلحة المشتركة للمواطن والمنظمات معا.

ومن الاقتراحات التي يمكن تقديمها:

- حتى تنجح المؤسسة في تطبيق الإدارة الالكترونية، لا بد لها أن تهيأ بنية تحتية من معدات وأجهزة الكترونية، يسيرها أفراد ذوي مهارات وكفاءات قيادية قادرة على تطويع التكنولوجيا.
- على المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق الأداة الالكترونية، إن تتبنى مدخل التدريب والتكوين الدوري لموظفيها، لمواكبة كل تطور في الوسائل الالكترونية لممارسة الوظائف الالكترونية.
- من المهم تخصيص ميزانية لتمويل عملية تطوير برامج حماية المعلومات بشكل مستمر.
- على المؤسسة أن تقوم بتوثيق المعلومات المهمة، والاحتفاظ بها كنسخ خارج الحواسيب، لتجنب مخاطر التخريب الالكتروني.
- لتحقيق النجاح في تطبيق أساليب التسيير الحديثة، في مقدماتها الحكومة الالكترونية، من المهم الجمع بين توفير البنى التحتية من جهة وتوفير الإرادة السياسية والتي تعد أهم مطلب لنجاح ممارسة الإدارة الالكترونية.

في الأخير يمكننا القول انه رغم ما تحققه الإدارة الالكترونية بشكل عام والحكومة الالكترونية على وجه الخصوص من منفعة للعميل، بتخفيض تكلفة