الإدارة الإلكترونية
مدخل لتحديث الوظائف الإدارية وفق متطلبات بيئة الأعمال المعاصرة

لكحل محمد
طالب دكتوراه - تسيير عمومي
جامعة الجزائر ٣ - الجزائر

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية التي أخذت تشغل حيّزا واسعا في العمليات الإدارية؛ لكنّ تطبيقاتها يتطلّب وعيا وادراكا؛ وهذا نظرا إلى ترسانة المتطلّبات (الإدارية والتقنية والبشرية والمالية) ؛والتي تحتويها بيئة الأعمال المعاصرة. وإنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يضفي صبغة حديثة على الوظائف، وتعمل على انتقالها إلى ما هو تكنولوجي. ومن ثمّ يتحسّن الأداء وتتحقّق أهداف العمل الإداري.

المبحث الأوّل: الإطار النظري الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية: يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية شطرا من المفاهيم الإدارية المتداولة؛ وهذا نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الهائلة والتي أحدثت تحوّلا مهمّا في أداء المنظّمات. وهذا ما أشارت إليه أدبيّات الفكر الإداري المعاصر. **ومن أهمّ التعاريف يجد الباحث أنّ:**

الإدارة الإلكترونية اليوم أصبحت تسير على معطيات التقانة. وأنّ عددا كثيرا من النشاطات الإدارية تتعرّض الآن لتحوّلات عميقة؛ ولذلك عرّفها الكاتب "الطعامنة" بأنها: استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكلّ ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم [1].

فحسب دراسة سحر الإدارة الإلكترونية تعني: "التخفيف من استخدام المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامّة إلى إجراءات مكتبية"[2].

أمّا تعريف **البنك الدولي** "يرى أنّ إدارة الإلكترونية مفهوم ينضوي على استخدام تكنولوجية المعلومات والاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلال المواطنين مع المؤسّسات التجارية مع الحكومة والسماح بمشاركة الموطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"[3]. أمّا "نجم عبود" فعرّف الإدارة الإلكترونية "بأنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميّزة للأنترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظّمة من أجل تحقيق الأهداف"[4].

أمّا "محمّد سمير" فعرّف الإدارة الإلكترونية "أنها تنفيذ كلّ الأعمال والمعاملات التي تتمّ بين الطرفين أو أكثر؛ سواء من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشبكات الإلكترونية"[5].

وكتعريف إجرائيّ للإدارة الإلكترونية: "هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتفعيل أطرافها في إطار العمليات الإدارية".

وفي ضوء التعاريف المقدّمة حول الإدارة الإلكترونية نجد أنها ترتكز على مرتكزات متشابهة من أبرزها:

أوّلا: أنها عملية إدارية؛ أيّ: أنها لا تخرج على نطاق تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجّه الموارد وفق خيارات استراتيجية.

ثانيا: إنّ الانترنت وشبكة الأعمال توفّر التفاعل الرقمي بين الأفراد والوحدات الحكومية وقطاع الأعمال بكلّ سهولة وكفاءة؛ أيّ: أنها بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقات.

ثالثا: السرعة الفائقة هي من المزايا التي تتمتّع بها الانترنت في إطار الاتصالات عن بعد.

٢- **التميّز بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية**:

أوّلا: **الحكومة جزء من الإدارة**: لدى بعض المفكّرين والكتّاب قناعة بأنّ الحكومة الإلكترونية جزء من التطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة مدخل تنضوي تحته تطبيقات مختلفة منها (التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية)، ووجهة نظر هؤلاء: أنّ تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرّع منه سائر التعاريف، وحجّة هذا الفريق: أنّه (لا حكومة بلا إدارة)؛ وعليه: (لا حكومة إلكترونية بلا إدارة إلكترونية)[6].

ثانيا: **الإدارة جزء من الحكومة**: يقف الطرف الآخر من علماء الإدارة متمسّكا برأيه بأنّ الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة، وإنّ تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل العمليّات الإدارية كافّة ذات الطبيعة الورقية إلى عمليّات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطوّرات التّقنية[7]،

وتبقى هذه التطبيقات والممارسات للتقنية مقتصرة في دائرة محدودة بالمؤسّسة، وأحيانا تربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة فبذلك يتوصّل إلى صيغة الحكومة الإلكترونية، ويحتجّ هؤلاء بأنّ الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسّسة الواحدة التي تقوم أعمالها على تلك الإدارة، وتقف مهمّة الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر هؤلاء عن الحدود الافتراضية لشبكة المعلومات الداخلية، وخروج هذه المعلومات أو تبادلها مع الشبكة الأصلية التي تصبّ شبكات الدولة ومؤسّساتها وإدارتها ، وهذا يعني أنّنا أصبحنا نتفاعل مع ما يسمّى بـ(الحكومة الإلكترونية)[8].

مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية:

١- **مبادئ الإدارة الإلكترونية**: تتجلّى مبادئ الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى بخدمة (الزّبون أو المواطن) وتلبية حاجياته بسرعة وأقلّ تكلفة؛ لذلك يمكن القول: أنّ مبادئ الإدارة الإلكترونية تتمثّل فيما يلي[9]:

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا للاهتمام بخدمة المواطن الذي يتطلّب عملا متنوّعا متكثفا بالمهارات والكفاءات المهيّئة مهنيا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بشكل يسمح التعرّف على كلّ مشكلة يتمّ تشخيصها، كما يستدعى ذلك ضرورة اقتناء المعلومات والقيام بتحليلها، واستخلاص النتائج والاقتراحات والحلول المناسبة مع تحديد نقاط القوّة والضّعف.

التركيز على النتائج: ينصبّ الاهتمام على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسّدة على أرض الواقع، وإنّ تحقيق الإدارة الإلكترونية ينجم عنه فوائد للجمهور تتمثّل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث (الجهد، المال، والوقت)، وتوفير خدمة مستمرّة على مدار الساعة.

سهولة الاستعمال وإتاحته للجميع: يقصد بهذا المبدأ أن يتمكّن المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بسهولة ويسر مع إتمام الإجراءات بسلامة وبساطة.

تخفيض التكاليف: يعني أنّ المنافسة والاستثمار في تكنولوجية المعلومات والاتصال ينتج عنه تخفيض التكاليف وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات العامّة.

التغيّر المستمرّ: هو مبدأ أساس في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى لتحسين وإثراء ما هو موجود، إضافة إلى رفع مستوى الأداء سواء (الكلّيّ أو الجزئيّ) داخل المنظّمات، وهذا بقصد التفوّق في مجال **المنافسة الإلكترونية**.

٢-**أهداف الإدارة الإلكترونية**: تعمل أغلب الإدارات الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحوّل جذريّ من خلال التخلّي على كلّ ما هو ورقيّ إلى عمل إلكتروني ومن أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي[10]:

١. تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط؛ من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
٢. تطوير عمليّات الإدارة وتعزيز فاعلياتها.
٣. ضمان تدفّق المعلومات.
٤. تقليل الكلفة وتحسين الجودة وإدارة الوقت.
٥. تقديم آليّات فعّالة وداعمة لاتخاذ القرارات.

المبحث الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحديث الوظائف الإدارية.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية تمثّل مرتكزات مهمّة في الجانب الإداريّ؛ فعملت هذه الأخيرة على انتقال الوظائف الإدارية المتمثّلة في (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة) إلى جانب إلكتروني يمكن توضيحها فيما يلي:

١- **التخطيط الإلكتروني: (E-Planning)**: التخطيط الإلكتروني يعرّف على أنه: "تحديد ما يودّ عمله آنيّا ومستقبلا بالاعتماد على تدفّق المعلومات من داخل المؤسّسة أو خارجها، أو بالتعاون المشترك بين القمّة والقاعدة، بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلّبات الأسواق وحاجيّات الجمهور وفق خطط طويلة الأمد، متميّزة بمرونة عالية[11]، يتّضح أنّ التخطيط الإلكتروني عبارة عن[12]:

١. عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة.

٢. زيادة تدفّق المعلومات للمنظّمة.

٣. المساهمة في عملية التخطيط في كل زمان ومكان(زمكانيا)، وهذا ما يطلق عليه بـ(التخطيط الإلكتروني التشاركيّ).

لذا فالبيئة الرقميّة تعطي قوّة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا ممّا يميّزها من التغيير السريع عبر الشبكات المحلية والعلمية؛ ممّا يحقّق القدرة على الوصول إلى الأفكار الجديدة والمنتجات وخدمات غير موجودة، وهذا يعطي ميزة وأفضليّة للعملية التخطيط الإلكتروني[13].

٢- **التنظيم الإلكتروني: (E-organizing)**: يعدّ التنظيم كعملة من العمليّات الإدارية المهمّة؛ حيث يعتبر أكثر أهمية وارتباطا من حيث المكان؛ إذ إنّ الجوهر الحقيقي للإدارة هو تطوّر في التنظيم من حيث (الأقسام والوحدات الإدارية)، ويحدّد المسؤوليات، ويوزّع المهامّ على العملين في المنظّمة[14].

ويعرّف التنظيم الإلكتروني بأنه: "الإطار الواسع لتوزيع السّلطة والمهمّات والعلاقات الشبكية؛ ممّا يحقّق التنسيق الكلّيّ؛ وهذا من أجل إنجاز الأهداف المشتركة التنظيمية"[15]. ويتّضح دور الإدارة الإلكترونية في التنظيم من خلال[16]:

١. أنّ التنظيم مرن يسمح بـ(الاتصال والتعاون) بين الأفراد من خلال شبكة الاتصال.

٢. يحقّق تغيّرات مهمّة في قوّة العمل الذي ينعكس بشكل إيجابيّ على المؤسّسة.

٣. يعمل على تحقيق التكامل بين العاملين في المنظّمة؛ وهذا عن طريق الربط بشبكة الانترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة؛ ممّا يعمل على تجاوز هرميّة التنظيم التقليديّ.

٣- **القيادة الإلكترونية: (E-leadership)**: أدّى التغيّر في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحوّل في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعيّة كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية؛ فهي تعتمد على القائد الإلكتروني ذي الخصائص الأكثر ملائمة والمنسجم مع بيئة الأعمال المعاصرة، المتّسمة بالسّرعة والتغيّر وبصفة عامّة: فإنّه يجب أن تتوفّر في القيادة الإلكترونية مهارات ومعارف تقنيّة والعمل على التعامل معها بشكل مستمرّ[17]؛ والتي تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

القيادة التّقنيّة العملية: والتي ترتكز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ والتي تتّسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها؛ والتي أصبحت تعرف بـ(قيادة الإحساس بالثقة) (Technology sense)، وتمكّن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف منصّات التطوّر (التكنولوجيّ والتقنيّ).

القيادة البشرية الناعمة: تعرض فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بـ(الحرفيّة، والزاد المعرفيّ، وحسن التعامل مع الزبائن) الذين يبحثون عن السرعة للاستجابة مطالبهم، وتتّسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السّوق، والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات؛ سواء كانت (خاصّة أو عامّة)[18].

القيادة الذاتيّة: ترتكز على جملة من المواصفات؛ حيث يتّصف القائد بصفات شخصيّة ذاتيّة ضمن متطلّبات إدارة الأعمال عبر الانترنت؛ وهو ما يجعل قيادة الذات تتّصف بـ(القدرة على تحفيز النفس، والولاء للمنظّمة، والرغبة في العمل والمرونة في التكيّف)؛ من خلال (التأثّر بالبيئة الإلكترونية، وتكوين الذات، واكتساب تكوين إداري محترف) وفق المتطلّبات الحاصلة في المجال المعلوماتي [19].

الرقابة الإلكترونية (E-controlling): عرّفت الرقابة بأنها "العمل المكرّس لضمان تحقيق العمليّات ومدى تطابقها مع الأهداف والغايات التي سبق تحديدها"[20]؛ إذن: فـ(الرقابة عملية جوهرية لقياس العمليات الإدارية والتحقّق من مدى فعاليتها في ظلّ الخطّة الاستراتيجية، اذا ما كانت الرقابة التقليدية ترتكز على الماضي؛ لأنها تأتي بعد التخطيط، أين توضع الأهداف ومعايير الإدارة وتحدّد النشاطات والوسائل من خلال (التنظيم والتنسيق والتوجيه)؛ لهذا فالرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسّسة؛ ممّا يعطي إمكان تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف وعملية تصحيحه [21]، كما أنّ الرقابة الإلكترونية مستمرّة ومتجدّدة وتهدف إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني؛ سواء بين (العاملين والإدارة) أو بين (المستفيدين والإدارة) [22].

خاتمة: لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية من خلال العمل على تحديث الوظائف الإدارية المتمثّلة في (التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة) وهذا بانتقالها من التقليديّ إلى الإلكتروني، وهذا نتاج حتميّ على كلّ مؤسّسة؛ لتلتحق بركب منظّمات الأعمال العالمية التي أصبحت تعتمد بشكل واسع على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليّات الإدارية.

قائمة المراجع والهوامش:

١– محمد الطعامنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 11.

٢– سحر قدوري الإدارة الالكترونية وإمكانيتها لتحقيق الجدوة الشاملة، مجلة المنصورة، العدد 14، الجزء الأول، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العراق، 2010، ص 161.

3– Riadh bouriche le rôle des tics dans la bonne gouvernance avec cette communication au séminaire nationale intitule. informations et sociétés de la connaissance. la faculté des sociales et humaines. université Mentouri Constantine –Algérie. organise le 18/19Avrile 2009, p3

٤– نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف المشكلات، دار المريخ، 2004، ص 127.

٥– محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 43.

٦– حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص12.

٧– محمد القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، ط1، الأردن، 2010، ص 22.

٨– طلحي فاطمة الزهراء، أهمية التدريب في الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بسكرة، العدد 35–34 مارس 2014، ص 267.

٩– عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، دار الغرب الاسلامي، ط1، بيروت 2006، ص 189–191.

١٠– نائل عبد الحافظ، العواملة، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية، المجلد 15، الرياض، 2003، ص 263.

١١–عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007ص97.

١٢–محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم، مذكرة ماجستير، جامعة أمّ القرى، 2008 ص4.

١٣– عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م أ والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة متنوري قسنطينة، 2009 ص30.

١٤– شوقي ناجي جواد ومزهر شعبان العالي، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات دار اثراء، الأردن 2008 ص21.

١٥– من إعداد الباحث.

١٦– موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسة التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09 ورقلة 2011 ص94.

١٧– محمد بن سعيد، محمد العريشي مرجع سبق ذكره ص 43.

١٨– عاشور عبد الكريم مرجع سبق ذكره ص 31.

١٩– محمد القدوة، مرجع سبق ذكره ص 59.

٢٠– شوقي ناجي جواد ومزهر شعبان العالي، مرجع سبق ذكره ص 109.

٢١– محمد سمير أحمد، مرجع ذكره ص 283.

٢٢– عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره ص 33.