إسهامات الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري

الباحث محمد ياسين مختار بن داود
طالب دكتوراه، جامعة الأغواط

الباحثة لعشاب مريم
طالبة دكتوراه، جامعة لونيسي علي بالبليدة 02

ملخص:

تمثل الإدارة الالكترونية الحلقة الجديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم التطوير الإداري، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات سواء للمواطنين أو المنظمات فيما بينها، فإدخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أو المنظمة بصورة تحقق تكامل وتوافق للرؤية ومن ثم تحقيق خطط المنظمة من شانه أن يحدث تغيير ايجابي وتطوير في جميع جوانب المنظمة من اجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري عن أداء ووظيفته بهدف رفع كفاءة وفعالية المنظمة، وفي هذه الدراسة تم التركيز على جانبين هما ضبط مفهوم الإدارة الالكترونية وجانب يتعلق اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على القرار الإداري والمرفق العام باعتبارهما الوسائل التي يرتكز عليهما العمل الإداري وإبراز مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري.

Résumé

L'administration électronique comprend un nouveau cercle pour construire de modernes idées sur les concepts du développement administratif, ce qui a produit un changement fondamental au niveau de l'accomplissement des services soit pour les citoyens ou les organisations entre elles.

Intégrer le concept de l'administration électronique comme étant un mécanisme pour le développement de la structure informatique dans l'institution ou l'organisation sous forme d'une image qui réalise une complémentarité et une compatibilité pour la vision, ensuit, la réalisation des plans de cette organisation.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

Il y intérêt qu'un changement positif soit produit, ainsi, un développement en tous les côtés de l'organisation pour s'en débarrasser de toutes raisons qui causent un fiasco dans l'organe administratif qui peut empêcher quelqu'un de remplir ses taches.

Ces derniers visent à élever le fonctionnement et l'efficacité de l'organisation.

Dans cette étude, on a focalisé sur la décision administrative et le service public en les considérant les moyens sur lesquels s'appuie le travail administratif, notamment montrer la participation de l'administration électronique dans le développement du travail administratif.

مقدمة:

شهدت الفترة الأخيرة تداول مصالح الإدارة الإلكترونية ومع القرارات الاستراتيجية للحكومات بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية، والاستفادة من تجارب الدول الأخرى في هذا المجال، بهدف الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للإدارة والموظف بالتركيز على إدارة التغيير الذي يصاحب تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية عن طريق نقل المعرفة والخبرات والتدريب وإعادة هيكلة الإدارات، بالإضافة إلى تطبيق أحدث أساليب التكنولوجيا والمنهجيات كأدوات لتمكين الحكومات بتطبيق الإجراءات الجديدة وتغييرا شفافات السائدة وبناء إدارة معلوماتية حديثة تفي بالغرض المنشود.

ومن هنا تأتي أهمية بحثنا في دراسة تلك التغييرات في الإدارة واستثمارها للتقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، فيما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية.

ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تقدير مفهوم الإدارة الالكترونية وما مدى صحة استخدامه كمصطلح علمي منضبط وكيف تساهم في تطوير العمل الإداري؟

ولإجابة على الإشكالية ارتأينا إلى تقسيم بحثنا إلى جزئيين، جزء يتعلق بماهية الإدارة الإلكترونية وجزء تبرز أثر نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمته في تطوير العمل الإداري.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات الإلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية، وسنحاول في هذه الدراسة ضبط مختلف المفاهيم للإدارة الإلكترونية مع التطرق لأهم الأساليب التحول للإدارة الإلكترونية المعوقات تطبيقها مع إبراز أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم امكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف [1] .

وبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تسير أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية.

نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، في حيث ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى امكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية، بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، أو تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجازها مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات [2] .

المطلب الثاني : أسباب ومعوقات التحول للإدارة الإلكترونية

ونتناولهما من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: أسباب التحول للإدارة الالكترونية

إن موجة التغيير في مجال تقديم ايصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول محور الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديد لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو الأطراف أخرى لها علاقة بالعمل

[1] – رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مصر، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.

[2] – عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الإسلامي بيروت، 2006 ص183 -184

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

الحكومي، وإننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي[1] :

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به

إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

ا – توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية

حيث اعتبرت دافعها للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا نستطيع من خلاله مقارنة ما، تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

ب – التحولات الديمقراطية

هذه التحولات وما رافقها من اصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطلب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية، إن تغيير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في انتعاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطلبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأكثر شفافية [2] .

[1] – رأفت رضوان، مرجع سابق .ص05.

[2] – ايهاب خميس أحمد المير، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية (رسالة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007. ص16

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

2 – أسباب خاصة تتعلق بأداء المؤسسات

قد فرض التقدم العلمي أو التقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلما من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في النقاط التالية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحدى عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات [1] .

3 –أسباب تتعلق بالتكنولوجيا

قد حدث بالتطور الكثير من التطورات التي مهدت القيام الإدارة الإلكترونية وجعلها مطلبا أساسيا بجميع حكومات العالم في الدول المتقدمة والنامية على السواء ومن هذا المنطلق تنحصر التطورات الداعية لقيام الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

ا – التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته

تطورت تقنية المحاسب الآلي تطورا سريعا منذ منتصف القرن العشرين، فقد كان الجيل الأول من الحاسبات الآلية في بداية الخمسينيات، والجيل الثاني في بداية الستينات، والجيل في بداية السبعينات، والجيل الرابع في الثمانيات، وهو ما عرف بالمحاسب الشخصي (PC)، وهو ما أدى إلى انتشار الحاسبات، أما الجيل الخامس الذي بدأ ينتشر في منتصف العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، وإن هذا التطور الهائل والسريع في تقنية الحاسبات انعكس على كثير من التطبيقات التي لم تكن ميسرة من قبل، وانعكس هذا التطور السريع التقنية الحاسب على نظريات وتطبيقات الإدارة فد أصبحت الآلات تساعد في الكثير من القرارات المبرمجة مما جعل المفكرين والعلياء مثل (هيربرت سايمون) يتساءل عما إذا كانت منظمات المستقبل تداريا بالآلات، ومع النمو المتزايد لتطبيقات الحاسب في نظم دفع الرواتب والفواتير، وتقديم الخدمات الحكومية وغير الحكومية، وهو ما قد يؤدي إلى تغييرات في شكل التنظيم الداخلي ووظائف الإدارات والأقسام والعلاقات والتفاعلات بين العاملين في التنظيم ونظريات الإدارة[2].

ب –التقدم السريع في شبكة الاتصالات والانترنت

[1] – ايهاب خميس أحمد المير، مرجع سابق .ص17.

[2] – رافت رضوان، مرجع سابق ص05.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

لقد أدت التطورات الكبيرة في تقنية الاتصالات إلى التغيرات مهمة في الإدارة وخصوصا الإدارة الحكومية والتجارة العالمية، فالاتصاليات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها عبر دول العالم كافة بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة إذ أن تقنية المعلومات (IT) عززت من القدرات الاستراتيجية لنظم الاتصالات والإدارة.. [1] .

الفرع الثاني :معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

ظهرت بعض المعوقات التي تعيق تقم وتطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة وإنها ما زالت قيد التجربة الحديثة، ويمكن تصنيفها كمعوقات تنظيمية ومعوقات بشرية ومعوقات فنية ومعوقات مالية.

1 – معوقات تنظيمية : ومن بين المعوقات التنظيمية ما يلي :

- التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري.
- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة
- عدم توافر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.
- صعوبة إيجاد التنظيم الإلكتروني لما يترتب عليه من إعادة الهيكلة للمنظمة بشكل كامل [2] .

2 – المعوقات البشرية : ومن أهم تلك المعوقات:

- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالمية في تقديم الخدمات.
- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية
- ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبنى مواقف سلبية منها.
- قلة دراية صناع القرار في المنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات [3] .

3 – معوقات تقنية : نذكر من بينها :

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي

[1] – ايهاب خميس احمد المير، مرجع سابق .ص 18 .

[2] – عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، رسالة ماجستير، الرياض، 2010.ص41-42.

[3] – عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر، 2008.ص50.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- معوقات وفنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة [1] .

المطلب الثالث : أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من الأطراف والمكاسب يمكن تلخيصها فيما يلي:

الفرع الأول :أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن، والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها:

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته
- التحول نحو الخدمة العامة المتعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين....إلخ
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية [2](12) .

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف على الجوانب المتصلة بالإصلاح الإداري وتطوير العمل الإداري.

الفرع الثاني : مكاسب الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تمثل فرصة نادرة للإدارات العليا لإعادة تنظيم وهيكلة الأجهزة الإدارية، وتغيير المحيط الذي تعمل فيه وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار وفتح قنوات لتقديم الخدمات وخلق هياكل تكلفة جديدة بشكل كلي، وتحسين صورة المنظمة وخدماتها وإلغاء الازدواجية والوسطاء، وتقليل تكلفة تقديم الخدمة وتحسن مستواها وملاءتها لاحتياجات العملاء، وعلى هذا الأساس تكتفي الإدارة الإلكترونية مجموعة من الفوائد نلخصها فيما يلي:

- تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء.

[1] – عصام عبد الفتاح مطر، المرجع نفسه، ص53.

[2] – رأفت رضوان، المرجع السابق، ص39 .

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

- تمكن المنتفعين والعملاء من التسويق والتعرف على الخدمات المقدمة طوال 24 ساعة.
- تساعد على التعرف على الخدمات الإلكترونية المتنوعة واختيار أنسبها في أقل وقت ممكن.
- تساعد على تطبيق اللامركزية المؤسسية والمشاركة الشعبية.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة [1](13)

المبحث الثاني : أثر ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع أن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية، وعلى هذا الأساس تمارس الإدارة أعمالها عن طريق المرخص العام والقرار الإداري واللذان يعتبران الوسيلتان الأساسيتان لتنفيذ الإدارة أهدافها، وعليه سنتناول أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري وأثره على المرفق العام.

المطلب الأول : أثره نظام الإدارة الالكترونية على القرار الإداري والمرفق العام

ونتناولهما من خلال الفرعين الآتيين

الفرع الأول : أثر نظام الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري

إن المستجدات في الحياة الإدارية تفرض على رجال القانون بحث الأفكار المستجدة ودراستها دراسة قانونية تنسجم مع كون قواعد القانون الإداري ذات طبيعة مرنة ومتطورة ومن أبرز المصطلحات التي ذاع استخدامها ومؤخرا في الدراسات القانونية مصطلح الإدارة الإلكترونية والتي تستلزم على الإدارة إجراء تصرفاتها القانونية بشكل كلي أو جزئي عبر نظام الاتصال الحديثة، كما يعتقد الكثير من علماء الإدارة أن اتخاذ القرارات هو أساس الإدارة وقلبها النابض، وفي كثير كمن الأحيان يجزم المديرون على أن اتخاذ القرارات هو عملهم الأساسي، وانطلاقا من أن اتخاذ هذه الأخيرة هو عبارة عن اختيار أحسن البدائل المتاحة بعد تحليل وتقسيم النتائج والقيم المترتبة عن طل بديل، وهنا يظهر أثر نظام الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري وسنحاول إبراز أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ومن خلال أبراز الدور الهام الذي يلعبه نظام تطبيق الإدارة الإلكترونية في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار.

[1]– عبد العزيز فهد المغيرة، المرجع السابق، ص23

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

1 – تحديد المشكلة

إن المهمة الأولى في عملية اتخاذ القرارات هي العثور على المشكلة الحقيقية وتحديدها، ففي حالة عدم معرفة المشكلة الحقيقية فإن القرار الذي سيتخذ سيكون قرار غير سليم لعدم ملائمته للمشكلة، كما تسعى هذه المرحلة مرحلة البحث عن أوجه القصور في الأداء والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعوقات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهدة الخطرة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات، المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تقوتها كما يساهم النظام فيحل المشكلات حيث أنه يوفر معلومات تغطي كافة الأنشطة في المنظمة بما تحققا من تكامل بين النظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي بالتعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكلها أمور ضرورية للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة [1].

2 – فحص البدائل

الحلول البديلة هي الطريق الوحيد لجلب الفروض الأساسية إلى مستوى الواقع وستلزم تفكيرا ابتكاريا وقدرة وعلى التخيل حتى يمكن العثور على الحلول الجديدة، فهذه المرحلة متعلقة بفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما شمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة تقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقا لتأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها، وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتاحة في بحوث العمليات وبناء النماذج لأغراض التنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل [2].

3 – اختيار أفضل البدائل

اختيار البديل الذي يتوفر فيه أعلى مستوى من حيث إمكانية التنفيذ علميا والوفاء بالهدف بالشكل المكتمل تماما بقدر الإمكان والأمل قدرا من الآثار السلبية، حيث يتم التقييم الكمي لكافة البدائل، وبحث إمكانية اتفاق تلك النتيجة ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة لتلك البدائل، وكذلك من خلال إجراء تحليل الحساسية وتقديم الإجابات السليمة بشأن أسئلة "ماذا – لو" ومن ثم يمكن تحديد السيناريوهات البديلة محل المشكلة [3].

[1]– ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، سنة 2000.ص81.

[2]– عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص86.

[3]– ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأولي الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول "الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية في الفترة من 26-28 أبريل 2003.ص25.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

4 – اتخاذ القرار

وهي المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحساب الآلي، وإنما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة ويعود ذلك إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة وسرعة الإنجاز وجود الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت وبأقل تكلفة وهذا هو هدف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني : أثر نظم الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

المرفق العام كان ولا يزال نشاط للمصلحة العامة تديره الإدارة، وإن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة، فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعا، أيا كان شكلها أو طريقة إدارتها تندرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عددا من المبادئ هي مدى دوام سير المرفق العام بانتظام والمساواة بين المنتفعين من خدماته، وقابليته للتغيير والتعديل في كل وقت، ومن الطبيعي أن يثار التساؤل عن أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تقام سير وإدارة المرفق العام؟

1 – أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراء

من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرفق العام بانتظام وإطراد، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوافرة في الزمام والمكان المحدد لأدائها فيه، والحقيقة أن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة المرفق ذاته وما يقول عليه جمهوره المنتفعين على الاستفادة من خدمات المرفق العام، وتحقيق آمالهم في تلبية لاحتياجاتهم وقضاء مصالحهم، ومن ثم لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع خدمات المرافق أو تعويق دوام آدائها أو تأخير سير المرفق دون أن ينالهم ضرر، أو يمسهم عذاب البحث عن خدماته بالطريقة التي يضنونها بديلة لها.

وفي هذا المبدأ أن المرفق العام يجب أن يعمل بصفة مطردة ومستمرة، إذ أن الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لإشباعها لا تعد كذلك، ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من انشاءه إذا ما تم سد تلك الحاجات بصفته وقفية وعلى نحو متقطع وغير منتظم.

ويتجلى بتأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام المرفق العام، فيما يلي:

- تأكيد المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرار أداء المرفق لخدماته أثناء الليل وأطراف النهار.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

- جعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو وإغلاقها وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف
- يساعد النظام على المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الإلكتروني لقاء خدماتهم.
- المساعدة على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على خدمة [1].

2 – مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق العام معين بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تسيير بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي، ويعنى أن المرفق العام بحيث أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات الانتفاع بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت.

وسنحاول أن نبرز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام فيما يلي:

- يؤدي نظام الإدارة العامة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب ولو بشكل مندرج على مشكلة الوساطة أو المحسوبية والفساد الإداري بشكل عام.
- انفراد الانترنت من بين وسائل الاتصال بعد تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة، بالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر من باريس إلى القاهرة تخضع لتعريفة منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الإلكترونية أو حتى المكاملة الهاتفية التي تتم عبر الأنترنت تخدم مجانا للمستخدم .
- وقد لوحظ أن أغلب الصعوبات المتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام، إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام وكل هذه الصعوبات يمكن حلها أو التغلب على معظمها من خلال الإدارة العامة الإلكترونية [2].

[1] - Zhiyan, frang e.g gouvernement, in digital concept practice, paris 2002 p14.

[2] – إجلال عبد المنعم حافظ، أساسيات إدارة الأعمال، المؤسسة العامة للتعليم النفسي والتدريب المهني، المملكة العربية السعودية.ص18.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

المطلب الثاني: مجال مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

1 – مفهوم العمل الإداري

يتكون العمل الإداري من وظائف ونشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى ضمان السير الحسن لكافة أعمال المؤسسة، وبالتالي فإن هذا الأمر بدوره سوف يحقق الأهداف المنشودة للمؤسسة والمتمثلة في ابقاء والاستمرار في سوق المنافسة، وعلى العموم فإن الحديث عن العمل الإداري ينهي الحديث عن التخطيط، التنظيم، التوجيه والقيادة، الرقابة، اتخاذ القرار.

- **التخطيط**

تحديد الوسيلة أو الأسلوب المناسب لتحقيق هدف مستقبلي في ضوء الظروف المحيطة والإمكانات المتاحة.

- **التنظيم**

هو وظيفة من وظائف المسير تنطوي على تحديد الأنشطة المطلوبة انجازها لتحقيق الأهداف وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة بحيث يتم اسناد نشاط معين إلى الشخص الذي تتلأم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وتحديد مراكز السلطة والمسؤولية، بالإضافة إلى بناء الهيكل التنظيمي الذي يوضح من الذي يقوم بماذا ومن المسؤول، والنتائج المطلوب تحقيقها [1].

- **التوجيه والقيادة**

هو عملية التأثير على سلوك الأفراد لضمان تركيز جهودهم وتعبئة طاقاتهم حول الهدف المنشود بما يتطلبه هذا الأمر من تفهم لطبيعة السلوك الإنسان، ومن حسن التحفيز والقيادة والاتصال.

والقيادة هي جوهر وظيفة التوجيه وبالتالي يمكن تعريفها على أنها عملية التأثير على الأفراد باتجاه وتحقيق أهداف المؤسسة.

- **الرقابة**

تعتبر الرقابة عنصرا رئيسيا وهاما من عناصر العملية الإدارية التي تقوم بها المسير أي مستوى إداري وتظهر أهميتها في كونها أداة تعمل على تحقيق وقياس درجة أداء الأنشطة التي تتم في المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها، وفي الجهاز العصبي للنظام الإداري لكونها تتعرض لكل خلية من خلاياه تتأثر بها وتؤثر فيها.

[1]– عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص87.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

2 – تعريف التطوير الإداري

هو عملية شاملة تتعدى التدريب واكتساب الموظفين معلومات واتجاهات إذ أنها عملية هادفة ترمي إلى تهيئة جهاز إداري كفؤ يستطيع النهوض بأعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحل مشكلاتها كذلك فإنها عملية منظمة ومستمرة تتطلب تخطيط علميا سليما وتنفيذا دقيقا ومتابعة واعية.

فالتطوير العمل الإداري بمعناه الشامل، عملية سياسية اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، إدارية، وترتبط العملية التطويرية بمجمل المتغيرات البيئية [1] .

3 – أهمية التطوير الإداري

يمثل التطوير الإداري أهمية بالغة للمنظمات بصفة عامة، وحيث حاجاتها الماسة والجديدة إلى أن ترقي المستوى أدائها، وأن تتكون في حالة استنار دائمة من التطوير والتنظيم والتغيير نظرا للسرعة الدائمة في التقدم العلمي بجميع من جهة وكذلك كثرة التقلبات والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة على جميع المستويات، وتكمن أهميته في أسباب عديدة نذكر منها:

- التطوير الإداري مهم لخطط دور الدولة وتحولها إلى دولة تنمية
- الحد من مظهر التخلف الإداري
- ردم الفجوة بين الدول النامية والمتقدمة.
- غناء المعرفة الإدارية
- تحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانات المادية والبشرية لمنظمات العمل على تحقيق الأهداف المرسومة لمقابلة الطلب على السلع والخدمات المطلوب انتاجها وتوفيرها [2] .

المطلب الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في عملية التطوير الإداري

تمر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمرحلتين أساسيتين الأولى مرحلة تهيئة بيئة العمل وتتضمن إعادة هندسة نظم العمل وتدريب الكوادر البشرية وزيادة تثقيف العاملين بمعنى وأهمية ومصطلحات العمل الإلكتروني والثانية مرحلة توفير الإمكانية المادية أو الجانب التقني من أجل حاسب آلي وبرامج وشبكات داخلية وخارجية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات إنما هو جزء من عملية التطوير بل أنه أصبح ضرورة ملحة ولهذا قد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه، وعليه سنحاول إبراز مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عناصر العمل الإداري.

[1] – عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص79.
[2] – عادل حرحوش المفرجي، المرجع نفسه، ص82 .

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

الفرع الأول: تطوير عملية التخطيط

نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيات المعلومات ومواكبة مختلف المستجدات والتطورات حيث أصبح التخطيط هذا الكل أصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني، الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا قبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئته واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد.

تساهم الإدارة الإلكترونية في عملية التخطيط من خلال:

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية المستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا سيساهم من جهة في تنمية قدراتهم ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.
- إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تناسبية مع هذه المؤسسة من عدمه لأن العميل في ظل موقعه الإلكتروني سيوصل احتياجاته فورا إلى المؤسسة وعلى هذه الأخيرة أن تستجيب فورا لتلبيتها.
- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات.

تطوير مساهمة الإدارة الإلكترونية في عملية التنظيم من خلال:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلاة القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة وما يؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي.
- اعتماد على شبكات الأعمال والانترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن[1] .

الفرع الثاني: تطوير عملية التوجيه

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين

[1]- عادل حرحوش المفرجي، مرجع سابق، ص99.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

- توفير الاتصال المستثمرين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية
- زيادة القدرة على الابتكار، كالإتيان بخدمات وأساليب ومنتجات جديدة.
- زيادة القدرة على التدقيق وإنجاز والمهام
- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات
- زيادة المهام والمرونة في التكييف مع البيئة المتغيرة[1] .

الفرع الثالث : تطوير عملية الرقابة

يكون مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية الرقابة من خلال الرقابة الإلكترونية.

فلا شك أن عملية الرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكة المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن لابد من الرقابة القائمة على الماضي، وهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدل من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها أوقات متباعدة وبشكل دوري.
- تحفز الرقابة الإلكترونية العلاقات العامة على الثقة والجهد الإداري المطلوب.

الخاتمة

من خلال ما سبق يتضح أن الإدارة الإلكترونية تمثل التحول الذي يساعد المواطنين والأعمال لكي تجد فرصا جديدة في المنظمة الإدارية، فهي تمثل إصلاح إدارة المعلومات والوظائف الداخلية بالمنظمة، وخدمة المواطنين ورجال الأعمال، والمدراء والهدف نها هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود، ولا يكون تحقيق ذلك إلا عن طريق تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أخرى، ونشر المعلومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يجعلها تساهم مساهمة لا يستهان بها في عملية التطوير الإداري من خلال تطوير الوظائف الخمس للإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة ورقابة للوصول إلى القدرة على اتخاذ القرار.

[1] – موسى عبد الناصر،محمد قريشي،مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر) مجلة الباحث العدد 02 سنة 2011 ص94-95.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

وعلى هذا نقترح جملة من التوصيات التي قد تساهم في النهوض العملية التطوير الإداري من خلال نظام الإدارة الإلكترونية نقترح منها:

تطوير نظم وأساليب قادرة على العمل بشكل متوافق مع بعضها البعض والإدارة الإلكترونية تتطلب تشغيل نظام بيانات بصفة مستمرة ودائمة وفعالة ومتوافقة مع بعضها البعض، حيث أن جودة الخدمات المقدمة على مستوى الإدارة يعتمد على التوافق الذي يسهم في تسهيل الأعمال ويخدم المتعاملين بشكل أحسن ويكون هذا عن طريق:

- تحديد وتشخيص وتقييم النظم القائمة.
- استخدام المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
- الاعتماد على بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- العمل بإدارة السجلات الإلكترونية باعتبارها العصب الرئيسي للوصول إلى البيانات والمعلومات، مع اعتماد أساليب وإجراءات بسيطة لتبسيط عملته إدارة السجلات بغية التحول على الخط.

قائمة المراجع

الكتب العامة

- ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، سنة 2000
- رأفت رضوان، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الإسلامي بيروت، 2006
- عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007
- عمار بوحوش، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر، 2008

المجلات والمنشورات

- إجلال عبد المنعم حافظ، أساسيات إدارة الأعمال، المؤسسة العامة للتعليم النفي والتدريب المهني، المملكة العربية السعودية 2007
- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مصر، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.
- عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية

- ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأولي الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول "الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية في الفترة من 26- 28 أبريل 2003
- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر) مجلة الباحث العدد 02 سنة 2011

الرسائل المذكرات

- ايهاب خميس أحمد المير، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية (رسالة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007
- عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، رسالة ماجستير، الرياض، 2001.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات القانونية والسياسية