الإدارة الالكترونية كمؤشر للتميز التنظيمي في المؤسسة الجزائرية

Electronic management as an indicator of organizational excellence in the Algerian institution

بواب رضوان
أستاذ محاضر –أ– علم الاجتماع
جامعة محمد الصديق بن يحى–جيجل –الجزائر
bouab.redouane@yahoo.fr

كياس عبد الرشيد
أستاذ محاضر –ب– علم الاجتماع
جامعة محمد الصديق بن يحى–جيجل–الجزائر
rachidrachid1967@gmail.com

ملخص: إن المؤسسات اليوم تسعى إلى تطوير عملياتها الإدارية وتحقيق الجودة التنظيمية من خلال توظيف وتفعيل أحسن الوسائل و التقنيات للوصول إلي إدارة إلكترونية فعالة،والتي تضمن لها استمرارية وجودة وتميز في إنجاز أعمالها بكفاءة ومردودية عالية،كما أن نجاح العمليات داخل هذه المؤسسات ،وتخفيف الإجراءات الإدارية والتنظيمية وتقليل التكاليف والأخطاء والوصول إلى مرحلة التميز عن باقي المؤسسات أصبح مرتبط باستخدام عمليات و أنشطة إلكترونية، لدى تهدف كل المؤسسات الاقتصادية إلى تطبيقها فعليا في جميع المصالح التنظيمية ،تحت إدارة عاملين متمرسين يتقنون كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا و يسعون إلى تحقيق نوع من التفرد والتميز بشكل يضمن بقاءها و استمراريتها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة ،الإدارة الإلكترونية،التميز، التميز التنظيمي، المؤسسة.

Abstract: Today's institutions seek to develop their administrative processes and achieve organizational quality by employing and activating the best means and techniques to reach an effective electronic management, which guarantees continuity, quality and distinction in carrying out their work efficiently and with high cost-effectiveness, and the success of operations within these institutions, and the easing of administrative and organizational procedures Reducing costs and errors and reaching the stage of excellence from other institutions has become linked to the use of electronic processes and activities, when all economic institutions aim to actually apply them in all organizational interests, under the management of experienced workers who master how to deal with this technology and seek to achieve a kind of uniqueness and distinction in a form. Ensures its survival and durability.

Key words*:* management, electronic management, Excellence, organizational excellence, organization.

- **1.مدخل بصيغة إشكال**: إن التقدم السريع الذي شهده العالم و خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات، قد أدى إلى إحداث تغييرات جذرية في العديد من مجالات الحياة وفي جميع المؤسسات الاجتماعية و الاقتصادية و الخدماتية ..الخ، أين أصبح الاعتماد على التكنولوجيا و الحواسيب الآلية وشبكة الانترنت ضرورة حتمية لا مفر منها لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، إذ انتقل العالم في جميع المؤسسات من التعاملات اليدوية المباشرة إلى التعاملات الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الحديثة اختصارا للوقت والجهد المبذول و في تحقيق نوع من الإتقان والجودة وقضاء حاجات الأفراد .

وما يلاحظ اليوم إن هذه النقلة النوعية إلى العالم الرقمي قد أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم الجديدة إلى الواقع مثل مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر من أهم المفاهيم التي أصبحت الدول تحاول تحقيق متطلباتها وإرسائها كأسلوب عمل ونمط إداري فعلي باعتبارها ركيزة أساسية يمكن اعتمادها لتسريع عجلة التنمية ومواكبة التطورات العالمية' فهي نتاج للمنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات متطورة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات في الاستفادة من منجزات الثورة الرقمية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن بطريقة إلكترونية تسهم بفاعلية في حل المشاكل الإدارية سواء في المحيط الداخلي أو الخارجي للمؤسسة، والتي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى زيادة إنتاجية هذه المؤسسات ورفعها إلى مستويات قياسية تزيد من ربحيتها ومرد وديتها. مع توفير الوقت والجهد التكلفة.

وفي الجزائر عملت المؤسسات بمختلف أنواعها (تجارية ،تعليمية ،خدماتية ..الخ) على وضع إستراتيجية وخطط نحو إرساء وتطبيق نمط الإدارة الإلكترونية خاصة في السنوات الأخيرة عن طريق بعض المشاريع مثل مشروع البطاقات الإلكترونية (البطاقة الذهبية، بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر الإلكتروني.....)وذلك بغية تحقيق تميز وجودة تنظيمية داخل هذه المؤسسات، إلا أن مجرد الرغبة في عصرنة الإدارة و مواكبة التطورات الرقمية والتكنولوجية لا يرتكز على فراغ وإنما يعتمد على

ركائز ومتطلبات يجب توفرها من أجل تحقيق المنافع المطلوبة وتنمية الواقع الإداري و التنظيمي إلى جانب تحقيق أداء كفؤ و فعال، كم أن إستراتيجية تطبيق هذا النوع من الإدارة لا يمكن أن يكون سهلا لأن هناك عوائق بدءا من غياب للإمكانيات،وظروف بيئية محيطة تفرز العديد من المعوقات والحواجز التي تحول دون ضمان تطبيق فعلي لهذا النمط من الإدارة ،لدى وجب على هذه المؤسسات السعي بقوة نحو الاعتماد على هذه الإدارة الالكترونية وتفعيلها في جميع عملياتها حتى تضمن تميز في خططها ،وتميز مع عملائها وفي إدارة مواردها البشرية و المادية و المعرفية .

– ومن هذا المنطلق سنحاول النظر في بعض جوانب الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية والأهداف المحققة من تطبيقها والإضافة التي قدمتها من اجل تحقيق الجودة والتميز ،معتمدين في ذلك على التساؤل التالي:

– ما هي أهم المتطلبات اللازمة للانتقال إلى نمط الإدارة الإلكترونية؟

ويندرج ضمنه مجموعة من التساؤلات الفرعية :

– ما هو التميز الالكتروني ؟ما هي القيمة المضافة من تطبيق الإدارة الالكترونية؟

– ما هو التميز التنظيمي المحقق من توظيف الإدارة الالكترونية؟

– ما هي الإدارة الإلكترونية؟

2: المفاهيم المحورية للمقال: (الإدارة ،الإدارة الإلكترونية،التميز ،التميز التنظيمي).

2–1الإدارة: الإدارة كنشاط تتصف بالتميز والاختلاف عن غيرها من الأنشطة الأخرى، وهذا التميز لا يرجع إلى اختلاف خصائصها عن كافة الأنشطة الإنسانية الأخرى، بل أيضا مرده إلى الإدارة هي العنصر المسؤول عن تحقيق الأهداف والنتائج التي تسعى لبلوغها جميع المنظمات العاملة

في المجتمع وبالرغم من اختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين حول تعريف الإدارة إلا أن هناك اتفاق عام بينهم على أن:

- جميع المديرين يمارسون كل وظائف الإدارة تقريبا.
- الإدارة تعتبر من أكثر الأنشطة أهمية وتغلغلا في جميع أوجه النشاط الإنساني (اقتصادي وسياسي وتربوي وثقافي).

ومنه يمكن تعريف الإدارة بأكثر من أسلوب وطريقة ومن ذلك:

يرى سيرتو أن الإدارة هي:"عملية تحقيق أهداف من خلال الأفراد والموارد الأخرى لهذا التنظيم"[1] ، أي أن الإدارة هي محاولة الوصول لأهداف التنظيم عن طريق الأفراد والإمكانات المتاحة.

أما تعريف كل من " كونتز" و" أودنل " فنجده يشير إلى أن الإدارة هي "توفير المناسبة لعمل الأفراد في التنظيمات الرسمية."[2] ، أي أن الإدارة هي العمل في إطار رسمي وجو مناسب.

2-2- **الإدارة الإلكترونية** : إن مفهوم الإدارة الإلكترونية كمفهوم علمي حديث قد لاقى العديد من التعاريف باختلاف وجهات نظر كل مفكر حيث يمكن تعريفها على أنها:

منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني، الفاكس، المواقع الإلكترونية..... في سبيل الحفاظ على الموارد و اختصار الوقت و الجهد في العمل.[3]

كما يمكن تعريفها على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد الجوهرية للشركة وعملائها بدون حدود من اجل تحقيق الأهداف[4]

كما عرفت على أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستعمال الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير[5].

إضافة إلى أنه يمكن الإشارة إلى هذا المفهوم باستخدام تكنولوجيا الحوسبة و الاتصالات يختص باستعمال شبكة الانترنت كأداة تهدف إلى وضع و استخدام إدارة أكثر جودة وفاعلية[6] .

إذا يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب عمل ينتقل من العمل اليدوي الورقي والتعامل المباشر إلى استخدام الحواسيب الإلكترونية وشبكة الانترنت في مختلف التعاملات بين الفرد والمؤسسة او بين عدة مؤسسات بغية زيادة الكفاءة في العمل واختصار الوقت و الجهد المبذول.

3-2- مفهوم التميز:يعرف "التميز" في الاصطلاح بأنه مرحلة متقدمة من الإجادة في العمل والأداء الفعال المبني على مفاهيم إدارية رائدة تتضمن التركيز على الأداء، والنتائج، وخدمة المتعاملين، والقيادة الفاعلة، والإدارة بالمعلومات، والحقائق، وتطوير العمليات، وإشراك الموارد البشرية، والتحسين المستمر، والابتكار، وبناء شراكات ناجحة.[7]

ويركز "**علي السلمي**" على الأهمية الكبيرة للأداء في تحقيق "التميز" حيث يساوي بين "التميز" و"الأداء" معتبرا أن "التميز" هو "مستوي الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة والمعرفة، عصر الانترنت وسيادة تقنيات الاتصالات والمعلومات، عصر سيادة العقل البشري، وسطوة قوة العلم، والفكر الإنساني"، ولتوضيح هذه الفكرة ربط "**علي السلمي**" "التميز" ببعدين محورين في الإدارة الحديثة:

- **البعد الأول**: حدده في غاية الإدارة بحيث يعتبر أن الغاية الحقيقية هي السعي إلى تحقيق التميز، بمعني إنجاز نتائج غير مسبوقة تتفوق بها على كل من ينافسها، بل وتتفوق بها على نفسها بمنطق "التعلم" "Learing".

- **البعد الثاني**: [8] كل ما يصدر عن الإدارة من أعمال وقرارات وما تعتمده من نظم وفعاليات يجب أن تتسم بالتميز، أي الجودة الفائقة والكاملة التي لا تترك مجالا للخطأ أو الانحراف، ويهيئ الفرص الحقيقية كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة ومن أول مرة " DoingHightthingshight "the first time

هاذين البعدان متكاملان ويعتبران وجهان لعملة واحدة هي "التميز" ولا يحقق أحدهما "التميز" دون الآخر، وحتى يتمكن هاذين البعدين من انجاز مهمة "التميز" يعتمدان اعتمادا كليا وتاما على استثمار الرصيد المعرفي المتراكم والمتجدد باستمرار عن طريق "التعلم التنظيمي" "Organizational Learning" حتى يتم تفعيل تلك المعرفة على أرض الواقع

و في تعريف البعض لـ "التميز" أنه الربحية والحصة السوقية، رضا العملاء والموظفين، وابتكار منتج[9] .

"كما عرف التميز بأنه "فن التوفيق بين جميع احتياجات أصحاب المصلحة من داخل وخارج المنظمة لتحقيق ذلك يتعين على المنظمة إعادة حساباتها في إطار استراتيجي"..)[10]

4-2- التميز التنظيمي : إن التميز مفهوم سبق إليه ديننا الإسلامي الحنيف ، فعن عائشة رضي الله عنها أن النبي (صل الله عليه و سلم) قال " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا فليتقنه "

ومفهوم التميز التنظيمي هو ذلك التفوق التنظيمي ، أو الأداء التنظيمي المتميز ، وصف بأنه " تميز على مستوى المنظمات ثم في مناخ تتفوق فيه المحفزات الخارجية على المثبطات ، وتسود روح الفريق التي تدفع الفرد لمنافسة نفسه والتعاون مع غيره[11].

كان تعريف جيلكووس(Gilgeous)أكثر تفصيلا حيث وصف المنظمات المتميزة بأنها " المنظمات التي تتفوق على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها ، وترتبط مع عملائها و المتعاملين معها بعلاقات التأييد و التفاعل ، كما أنها تكون على دراية بقدرات أداء منافسيها ونقاط الضعف والقوة الخارجية والبيئية المحيطة "[12]

أي أن المؤسسات التي يمكن إطلاق عليها صفة التميز التنظيمي هي المؤسسات المتمكنة لها قيادة قوية ، لها مردودية عالية ، العاملين فيها مشبعون بالرضا الوظيفي ، تمتاز بالاستقرار و بوجود خطط مستقبلية للتطوير ، تعرف كل ما يخص منافسيها ، و تعتمد على تكنولوجيا عالية.

و في مداخلنا يمكن تعريف التميز التنظيمي في المؤسسة إجرائيا بأنه ذلك التميز المقترن بتوظيف الوسائط الإلكترونية في العمليات الإدارية و التنظيمية و ذلك بغية تسهيل جميع المعاملات مع المتعاقدين و العملاء ، و الحصول على مردودية و إنتاجية عالية وتوفير فرص تطويرية ، و خلق ظروف جيدة تحفز على استغلال الإمكانيات غير المستغلة في العاملين والمنظمة ، وتضمن ربحية اكبر في الجهد والوقت .

3 :أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية :إن محاولات الانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى نمط الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد أساسا على الأجهزة الإلكترونية له أهدافه و مكاسبه التي يسعى إلى تحقيقها في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم فمن بين هذه الأهداف نجد ما يلي:13

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة و كأنها وحدة مركزية واحدة.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

4: دواعي التحول نحو تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية:

هناك العديد من المبررات التي جعلت المنظمات والدول تسارع إلى تطبيق أو تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية بما يتضمنه من مزايا وما يتطلبه من موارد، ومن بين أهم العوامل التي ساهمت في التحول إلى هذا المفهوم ما يلي:

-تسارع التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به: حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا مختلفة لتطبيقاتها العملية في مختلف المجالات[14]

إذ أن هذا التقدم و التطور قد ساهم في إلغاء الحدود الزمنية والمكانية المؤثرة على التعاملات الإدارية بين الإفراد الفاعلين ففي الوقت الحالي ظهرت المؤسسات التجارية الإلكترونية التي تعتمد على التسويق ، التخطيط،والتنظيم الإلكتروني، إضافة إلى أن فاعليها و موظفيها يتعاملون فيما بينهم إلكترونيا على المواقع الخاصة بالمؤسسة،فمن بين هذه المؤسسات نجد مثلا:

"Electronique prévacy information centre. Electronique frontière fondation

- الاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئية المحيطة: فانتشار مفهوم و أساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة و المعلومات[15]

"ما يعني أن الاختراعات التكنولوجية لها دور كبير و مركزي في تهيئة واستقطاب اليد العاملة المؤهلة فقد أدى ظهور تطور التكنولوجيا إلى تطور وظهور حاجيات إنسانية جديدة يسعى الأفراد إلى إشباعها ومن هنا أصبحت الإدارة الإلكترونية من سمات المؤسسة المتطورة القادرة على مجارات التغيرات الحاصلة وإشباع الرغبات و الاحتياجات الجديدة للموارد البشرية، ذات التأثير على الرضا الوظيفي لهم، إذ أكدت العديد من الدراسات في مجال علم الاجتماع أن هناك ترابط كبير بين الجانب الفيزيقي و النفسي في العمل وهو ما يمكن أن يؤثر على كفاءة وفاعلية أداء المؤسسات"16.

-المطالبة الدائمة من طرف أفراد المجتمع بالشفافية والمساواة في تقديم الخدمة العام ، إذ أن الإدارة الإلكترونية تساعد على الانتقال إلى أعمال أكثر نزاهة وشفافية إضافة إلى إعطاء الإفراد مجالا نحو إبراز قدراتهم و عرض إبداعاتهم، " فمرتكزات الإدارة الإلكترونية بخصائصها تساعد على التقليل من عملية الإقصاء الاجتماعي والمحاباة وعدم المساواة وعدم المساواة مما يعمل على تعزيز مفهوم التكامل الاجتماعي كمفهوم محوري يساهم بشكل كبير في عمليات التنمية، كما أن الإدارة الإلكترونية تخرج

المورد البشري من حيز الضبط و النفوذ الذي يمارس من طرف بعض الأفراد لتحقيق مأرب وقضاء مصالح شخصية لهم.

-الإنتاج والترابط والتكامل بين المجتمعات:17 فيما يعرف اليوم بمظاهر العولمة بأبعادها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، وهو ما يزيد من إمكانية تبادل المعارف و انتشار العلاقات الاجتماعية في مختلف أنحاء العالم، أضف إلى ذلك الميزة التنافسية التي تسود السوق العالمية حيث أصبحت جل المنظمات تسعى إبراز قدراتها و عرض جودة سلعها بالاعتماد على التقنيات الحديثة ففي مجال الإدارة مثلا، نجد ظهور المكتبات الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية فهل منا من يفضل استخدام مكتبة إلكترونية يقضي حاجته بها في بعض ثواني، أو الذهاب إلى مكتبة تقليدية قد يستغرق منك إيجاد كتاب حتى نصف يوم.

– صعوبة التوصل إلى المعلومات المخزنة خاصة فيما يتعلق بأعمال الأرشيف إذ أنه ليس من المعقول البقاء على هذه الوتيرة من عمليات الأرشيف الورقي، لأنها ستكون بمثابة معيق للتعاملات الإدارية وعمليات اتخاذ القرار نظرا لصعوبة الوصول إلى المعلومات اللازمة.

– نقص و ضعف فعالية العمل اليدوي في عصر تسوده التعاملات الإلكترونية سواء كان ذلك في المؤسسات الاقتصادية أو الخدمية.

5 :التميز الإلكتروني كقيمة مضافة في المؤسسة الجزائرية :

– التميز عبارة عن أسلوب حياة للحياة يمكن أن يحدث في أي منظمة ومؤسسة صغيرة أو كبيرة ، خدماتية ، تجارية ، اقتصادية....الخ حكومية أو غير حكومية تقدم خدمات وسلع لزبائنها ، وباعتباره أسلوب للحياة سوف يشكل في أي مؤسسة نمط فكري وتصور إداري الأرضية للانطلاق في مواجهة التنظيمات الأخرى ، و النجاح في مواجهة تحديات المنافسة الشاملة ، حيث يتم توظيف الوسائط التكنولوجية و الإلكترونية في جميع العمليات الإدارية والتي تضمن نوع من التجديد و الابتكار الفعال ، كما تتم معالجة المعلومات الجديدة و المستجدة وتقديمها في هيئة منتجات وخدمات تشبع

حاجات أفراد المجتمع ، حيث أن البقاء في السوق واحتلال مكانة خاصة ، و التفوق على المنافسين يجب أن يستند إلى استراتيجيات جديدة ومتطورة و استخدام وسائل تكنولوجية متقدمة تضمن ابتكار أساليب تصنيعية تسويقية جديدة ، كل هذا يؤكد على أن التميز هو من العناصر القوية والتي تحتاجها أي مؤسسة لما له من قدرة و مميزات تنافسية تحقق لأي منظمة هيمنة و ريادة في المجتمع ومكانة مرموقة مع باقي المؤسسات الأخرى .

وعليه أصبح من الضروري اليوم على المؤسسة الجزائرية الاعتماد على إدارة إلكترونية تستجيب للمعايير الدولية في التعامل مع العملاء الداخليين و الخارجيين حيث تتبنى إستراتيجية الكترونية داخل مؤسساتها من خلال وضع خطط لتفعيل هذا النوع من الإدارة ، و الذي يضمن بطبيعة الحال التميز في كل عمليات الإدارة ، كما أنه الآن أصبحت هناك دعوة حقيقية في جميع المجالات وفي جميع المؤسسات إلى إعادة تصميم كل النماذج الإدارية وفق الأدوات الإلكترونية المتطورة التي تعزز الكفاءة و الجدارة للمتعاملين داخل المؤسسة ، و تعزز أيضا الديناميكية و الذكاء العملياتي في المنظمة ، وتسهل على تبادل كل أنواع المعرفة و المعاملات مع باقي المؤسسات .

6 :التميز التنظيمي المحقق من توظيف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية :

– إن تحقيق التميز في المنظمة يتطلب معايير و آليات و تخطيط استراتيجي و استخدام لكل الموارد المتاحة بشكل أهداف المؤسسة القصيرة المدى أو الطويلة المدى ، و كل هذا لا يأتي إلا بوجود تكنولوجيا عالية وتوظيفها بطريقة صحيحة و سليمة داخل البيئة الداخلية للمؤسسة أو استعمالها مع البيئة الخارجية لها .

– هذه التكنولوجيا يتم استخدامها في إدارة هذه المنظمات من خلال بناء نظام إلكتروني متكامل لجمع وتصنيف وحفظ واسترجاع المعرفة و الملفات ، و تمكين جميع الأفراد العاملين داخلها من الوصول إليها ، و تدريبهم علة كيفية التعامل معها و كيفية توثيق المعارف و الملفات الإدارية و المالية وتخزينها ، كل هذا شرط ان تكون هذه التكنولوجيا متطورة و متقدمة ذات طابع مواكب لمتغيرات

العصر ، إضافة إلى انه لابد من استخدام أحدث البرمجيات و الأجهزة ، و أن تكون هذه التقنيات والتكنولوجيا شاملة لأنحاء المنظمة و أجزاء التنظيم وغالب العمليات[18].

– وتعاني العديد من المنظمات من بعض المشكلات الإدارية الداخلية نتيجة لعدم تفعيلها للإدارة الإلكترونية ، حيث لم تصل إلى مستوى معين من التميز و التطور ، ولن تكون لديها القدرة على الارتقاء بمستوى عملياتها و أدائها ، و لن تكون في مستوى تطلعات وتوقعات المتعاملين معها والفاعلين فيها ، ولن تكون لها القدرة على المنافسة ...الخ لأن جميع أعمالها و معاملاتها هي أعمال معاملات روتينية يومية تقليدية لا تتماشى مع متطلبات السوق الحالية و لا توائم الازدهار و الرقي الموجود في جميع مؤسسات العصر الحالي .

وعليه فإن المؤسسات الجزائرية اليوم تسعى للتمييز من خلال استخدام الحاسب الآلي بطريقة معلوماتية لإرسال المعلومات الإدارية و إنجاز المعاملات الإدارية و المالية مع جميع المنظمات أو المتعاملين سواء كان مواطن أو مؤسسة أو جهة حكومية ، و ذلك ما يضمن تحقيق الأهداف والاستمرارية والتطور وتقليص التكاليف الإدارية و المالية والجهد و الزمن .

فالتميز التنظيمي دائما ما يتحقق بوجود هذه الإدارة الإلكترونية و التي تقدم خدمات متكاملة تتم إلكترونيا لتؤسس لعلاقة بناءة وإيجابية مع عملائها وعلى المؤسسات التي لها نفس المهام ومع المؤسسات الخارجية و المنافسة لها .

فالمنظمات المتميزة الآن هي المنظمات التي فعلت إلى حد كبير هذا النوع من الإدارة ليتضمن محتوى معلوماتي يغطي كافة المعلومات التي يحتاجها العملاء أو المؤسسات المنافسة أو مؤسسات الدولة ، إضافة إلى محتوى خدماتي يقدم خدمات مجانية لجمهوره ، و محتوى اتصالي يضمن علاقة مريحة و سلسة بين المواطن وجميع مؤسسات الدولة .

هذا التطبيق يكون في جميع مجالات العمل وجوانبه داخل المؤسسات، هذه المجالات هي :19

– مجال الأعمال الإدارية : ويكون بتبادل الوثائق والمعلومات و التعليمات إلكترونيا ، مع حفظ الوثائق الإلكترونية في الأرشيف الإلكتروني ، و تسجيل جميع الاتصالات و فهرستها وتبويبها رقميا .

– مجال الأعمال المالية : وذلك بوضع نظام أعمال مالي على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة و إجراء كل المعاملات المالية عن طريق هذه الشبكة .

– مجال أعمال الميزانية : وذلك بإعداد ومناقشة الميزانية إلكترونيا .

– مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية : أي إدارة القوى العاملة إلكترونيا والرجوع لبيانات العاملين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم إلكترونيا .

– مجال أعمال المشتريات و التموين : حيث يتم تحديد احتياجات المؤسسة ، والإعلان عن المناقصات ومراقبة المخزون والحصول على البيانات إلكترونيا .

– مجال المؤتمرات الإلكترونية: وذلك بعقد اجتماعات محلية ودولية عن بعد .

– مجال المتابعة الإلكترونية: حيث تتم المراقبة عن بعد واكتشاف ومعالجة الأخطاء إلكترونيا.

– مجال الأعمال للجمهور المستفيد: ويكون بتقديم خدمات إلكترونيا كخدمة الاستفسار الهاتفي، أو خدمة البريد الإلكتروني.

– مجال خاص باشتراك المؤسسة مع مؤسسات أخرى : وذلك بتبادل المعلومات وتقديم الخدمات و المعلومات بين المؤسسات إلكترونيا.

خاتمة: أمكننا القول اليوم أن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب عصري يهدف إلى رفع كفاءة الأداء التنظيمي ويزيد من التميز داخل أي مؤسسة كانت ،وذلك عن طريق استخدام مفرزات الثورة التكنولوجية و المعلوماتية، كما انه أسلوب يسهل كيفية الاستفادة من المعلومات و المعارف التي جاءت بها الثورة الرقمية إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية مقياسا لتطور المؤسسات في وقتنا الراهن.

إلا أن تفعيلها و ضمان فعاليتها يستلزم توافر بعض المتطلبات التي يصعب توفيرها و السيطرة عليها في بيئة أصبح عنصر التغيير من أهم خصائصها إلى جانب هذا فهناك العديد من العقبات التي قد تحول دون فعالية تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في العديد من دول العالم مما ينجر عنه غياب تام لكل مظاهر الرقي و الجودة والتميز في جميع المعاملات الإدارية و الخدماتية داخل هذه المؤسسات، والجزائر تعتبر من بين الدول التي يصعب فيها تبني هذا الأسلوب في الإدارة خاصة في الوقت الراهن وذلك نظرا لغياب الإمكانيات المادية و البشرية التي تسمح للمؤسسات الجزائرية بتطبيق مثل هذا النمط من الإدارة ،والذي يتطلب إستراتيجية محكمة طويلة المدى، وكوادر بشرية قادرة على تفعيلها وتوظيفها ،كل هذا لا محال سيؤثر على تحقيق هذا التميز داخل هذه المنظمات،لدى وجب اليوم أن تساير المؤسسة الجزائرية متطلبات العصر الالكتروني وتوظف كل الوسائط الالكترونية في جميع معاملاتها حتى تضمن جودة عالية في إنتاجيتها ،وزيادة في مرد وديتها،وتميز تنظيمي في عملياتها بشكل يساعد على البقاء في تنافسية عالية وكفاءة إنتاجية واستجابة حقيقية تتماشى مستويات المنظمات العصرية.

قائمة المراجع والهوامش:

[1] – عبد السلام أبو قحف:**أساسيات التنظيم والإدارة**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003،ص11.

[2]– المرجع نفسه، ص11

[3] – حسين بن محمد الحسن : **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009،ص05.

[4] – نجم عبود نجم: **الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات** ،دار المريخ للنشر،الرياض،2004 ص 127.

[5]–على السلمي:**إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، مصر ،مكتبة الإدارة الجديدة، 2002،ص323.

[6] – Christine aidonidis, Giorgio polleto: **administration :enjeux et facteur clés de succès**, département des construction est technologie de l'information v,Genève 2007، p04

[7] – بدر بن سليمان بن عبدالله آل مزروع: **بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية**، دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010،ص13.

[8] – على السلمي:مرجع سابق، ص07، ص08.

[9] - Charlotte D.shclton, John R.Darling and W.Earl Walker. **foundation of organizational Excellence –leadership values, strategies,and skills** , oracle corporation, U.S.A p05.

[10] - Thomas Oestreich and Frank Buytendijk . **Management Excellence How Tomorrow's Leaders Will Get Ahead**, oracle corporation, U.S.A.

[11] – إبراهيم عبد الحميد: **استراتيجيات النجاح و أسرار التميز**،القاهرة ،دار النشر و التوزيع الإسلامية، 2001،ص109.

[12] – آلاء عبد الرحمان محمد بالحمر :**مستوى تطبيق ممكنات التميز التنظيمي في المنظمات العامة**، رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبد العزيز جدة ،المملكة العربية السعودية، 2016،ص11.

13– نجم عبود نجم :مرجع سابق ،ص38.

[14] – سعيد بن معلا العمري: **المتطلبات الإدارية والأمنية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى،كلية التربية، المملكة العربية السعودية، 2008،ص52.

[15] العوالمة نائل عبد الحفيظ:**نوعية الإدارة و الحكومة الالكترونية في العالم الرقمي**، دراسة استطلاعية، ص276.

[16]- abdelhafid mouadalil. **administration électronique quelle gouvernement**, instance centrale de prévention de la corruption, rabat . 2014 p08.

[17] – العوالمة نائل عبد الحفيظ:**مرجع سابق**، ص 274

[18] – آلاء عبد الرحمان محمد بالحمر، مرجع سابق، ص 30.

[19] – حسين مصطفى هلالي و آخرون: **الإدارة الالكترونية** ،القاهرة،دار السحاب للنشر و التوزيع،2010، ص84، ص85.