

المحاضرة العاشرة

الادارة الالكترونية

اولاً : المدخل للإدارة الالكترونية

ثانياً : مفهوم الإدارة الالكترونية

ثالثاً : فوائد الإدارة الالكترونية

رابعاً : أهداف الإدارة الالكترونية

خامساً : أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

سادساً : عناصر الإدارة الالكترونية

سابعاً : دور تقنيات المعلومات الإدارية في الإدارة الالكترونية

ثامناً : عناصر نجاح الادارة الالكترونية

تاسعاً : تحول الإدارات التقليدية الى إدارات الكترونية

عاشراً : متطلبات إنجاح الإدارة الالكترونية

احد عشر : وظائف الإدارة الإلكترونية

أولاً :- المدخل للإدارة الالكترونية

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة ، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية ، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية ، و في المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة كأهمية إستراتيجية ، بما تسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل و تسريع عملية صنع القرار ، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل ، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر .

ثانياً :- مفهوم الإدارة الالكترونية

نظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعد على انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف ، ويطلق عليها الإدارة الالكترونية الذي أهم عناصره تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة ، والمفهوم الشائع للإدارة الالكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً . ونستطيع أن نقول إن بدايات الالكترونية (أتمتة المكاتب) بدأت منذ عام ١٩٦٠ م عند ابتكار شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات . وزادت الأهمية عام ١٩٦٤ م عندما أنتجت جهاز أطلق عليه اسم " MT / ST " الشريط المغنط / وجهاز الطابعة المختار .

وعرفت الإدارة الالكترونية " هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقدم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات .

او انها الإدارة الالكترونية " هي " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال و الجهد و تحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة) .

ثالثاً :- فوائد الإدارة الالكترونية

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

- ١- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة .
- ٢- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية .
- ٣- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة .
- ٤- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .
- ٥- ستقلل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابياً على عمل المؤسسة .
- ٦- تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات .

رابعاً:- أهداف الإدارة الإلكترونية

- ١- إدارة الملفات بدلا من حفظها .
- ٢- استعراض المحتويات بدلا من القراءة .
- ٣- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها .
- ٤- البريد الإلكتروني بدلا من المصادر والوارد .
- ٥- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات .
- ٦- الانجازات بدلا من المتابعة .
- ٧- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة .
- ٨- التجهيز الناجح للاجتماعات .

خامساً :- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة . وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات ، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات ، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات ، بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت ، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية :

- ١- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- ٢- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .
- ٣- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- ٤- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ٥- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- ٦- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .
- ٧- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .
- ٨- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .

سادساً :- عناصر الإدارة الإلكترونية

- أ- إدارة بلا ورق : حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية .
- ب- إدارة بلا مكان : وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية .
- ت- إدارة بلا زمان : تستمر ٢٤ ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة ٢٤ ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا .

ث- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ولتنفيذ ذلك يحتاج الى :

- ١- الأجهزة والمعدات .
- ٢- البرمجيات بمختلف أنواعها .
- ٣- الاتصالات .
- ٤- نظم المعلومات .
- ٥- الكوادر البشرية .
- ٦- التوعية الحاسوبية .

سابعاً:- دور تقنيات المعلومات الإدارية في الإدارة الالكترونية

- ١- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإدارية من خلال الكمبيوتر .
- ٢- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة .

ثامناً :- عناصر نجاح الادارة الالكترونية

لنجاح الإدارة الالكترونية يعتمد على عدد من العناصر وأهمها :

- ١- زيادة الفعالية
- ٢- توفير الوقت والجهد المبذول .
- ٣- الدقة والسرعة في عملية الانجاز .
- ٤- تقليل التكلفة .

تاسعاً :- تحول الإدارات التقليدية الى إدارات الكترونية

شهدت المدارس الإدارية انعطافات وتحديات عميقة وواسعة على مستوى الفكر الإداري حيث بدأت هذه المدارس الإدارية تتطور و تتضج وقد أثر ذلك على زيادة الفاعلية في العملية الإدارية وكفاءها . وبذلك أصبحت الإدارة من وصفها الفكرة التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة والوسيلة إلى فكرة جديدة مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وهي الفكرة التي تأتي بالقدرات والمجالات الجديدة والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة .

ولهذا فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى لم تعد لازمة وضرورية وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لوجود مدير وعاملين يشرف عليهم فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية عملت على ما يلي :-

- ١- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين .
 - ٢- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشاري حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت .
 - ٣- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية .
- وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطوراً كبيراً ، حيث بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر "ما حدث ؟" فعلاً داخل المؤسسة ، ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات " لماذا حدث ؟ " . وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي " ماذا سيحدث " ، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعدة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات ، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدماً وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو " ماذا نريد أن يحدث ؟ " .

عاشراً :متطلبات إنجاح الإدارة الالكترونية

- أولاً : خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة .
- ثانياً : خلق البنية التحتية للاتصالات والتأكد من صلاحيتها .
- ثالثاً : إعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات .
- رابعاً : إعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الحكومة الالكترونية .

احد عشر : وظائف الإدارة الإلكترونية

- ١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
- ٢- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها .
- ٣- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- ٤- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- ٥- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
- ٦- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين .
- ٧- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية .
- ٨- التعلم المستمر وبناء المعرفة .
- ٩- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد .