

نشأة الإدارة الإلكترونية

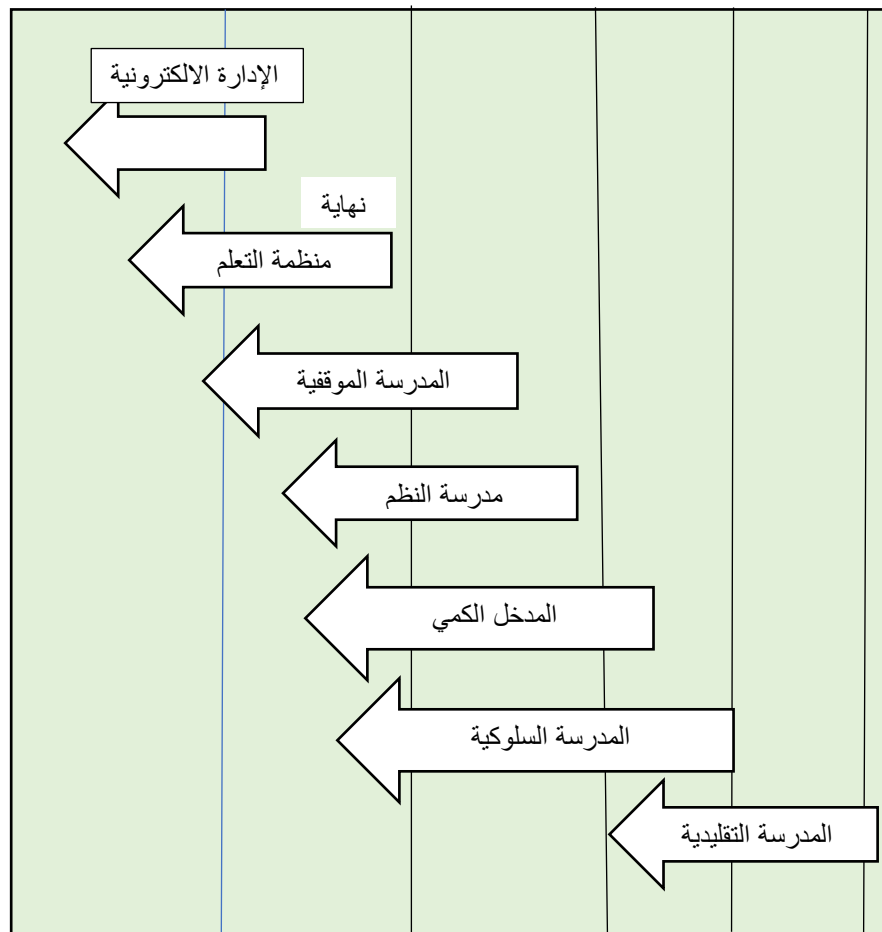
من أجل فهم الإدارة الإلكترونية فإننا سنطرح أبعاد تطورها على مستويات متعددة

كالآتي:

1-إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها:

إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، وذلك كما يوضحه الشكل رقم(01) :

الشكل رقم (01): تطور المدارس الإدارية.



90

1-1-المدرسة التقليدية (الكلاسيكية):

وتعتبر أول مساهمة في الفكر الإداري، وتتركز حول افتراض أساسي وهو: زيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف من خلال تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة، وتضمنت المدرسة الكلاسيكية مبادئ الإدارة العلمية "الفريدريك تايلور" ووظائف الإدارة لـ"هنري فايول" والنموذج البيروقراطي لـ"ماكس ويبر".

1-2-المدرسة السلوكية :

تعتبر المدرسة السلوكية امتدادا لمدرسة العلاقات الإنسانية، هذه الأخيرة التي اهتمت بدراسة تصرفات وسلوكيات العنصر البشري في المؤسسة، مع إبراز كافة العوامل المؤثرة على تلك السلوكيات والتصرفات من خلال عدة رواد منهم "إيلتن مايو" و"كارت لوين"، حيث أكدوا على ضرورة الاهتمام بالأفراد في المؤسسة من حيث دفعهم وتحفيزهم والتركيز على علاقاتهم برؤسائهم ومرؤوسيتهم، وعلى أهمية التنظيم غير الرسمي وتأثيره على التنظيم الرسمي، وهذا ما ذهبت إليه المدرسة السلوكية حيث أكد روادها "أبراهام ماسلو" و"دوغلاس ما غريغور" ما طرحه رواد مدرسة العلاقات الإنسانية وأضافوا بدراساتهم وأبحاثهم الكثير فيما يتعلق بدوافع الأفراد للعمل، سلوك الجماعة وأهمية العنصر البشري.

1-3-المدخل الكمي:

استند المدخل الكمي إلى الأساليب الكمية في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات، وهذا ما استخدمه بداية جنرالات بريطانيا في الحرب العالمية الثانية لتقليل الأخطاء التكتيكية كما ساعدتهم على اتخاذ قراراتهم العسكرية، ولم تقتصر استخدامات التقنيات العلمية في المجالات والمؤسسات العسكرية بل تعدتها إلى مؤسسات الأعمال والتجارة.

1-4-مدرسة النظم:

إن الفكرة الأساسية التي جاء بها رواد هذه المدرسة هي النظر إلى المنظمة كنظام يتكون من مجموعة أجزاء مترابطة ومتفاعلة فيما بينها، ويعتمد بعضها على بعض، وتسعى جميعا إلى تحقيق هدف هذا النظام وهو بقاءه ونموه، ويعمل هذا النظام ضمن نظام أكبر. ولقد انقسمت نظرية النظم إلى قسمين:

أ-النظم المغلقة:

يستند هذا النظام إلى مبدأ امتلاك المنظمة لمواردها الداخلية وعدم اعتمادها على محيطها لكي تبقى وتستمر.

ب-النظم المفتوحة:

يأخذ النظام المفتوح مدخلاته من البيئة ويصدر إليها مخرجاته المتمثلة في سلع والخدمات.

1-5-المدرسة الوظيفية:

رواد هذه المدرسة يفترضون أن المبادئ والأساليب الإدارية المناسبة لمنظمة ما تتحدد في ضوء طبيعة الموقف الذي تعمل فيه المنظمة، فلا توجد مبادئ وحالة مثالية واحدة تنطبق على كافة المنظمات، حيث أن ما يصلح لمنظمة ما قد لا يصلح لأخرى، وجاء هذا نتيجة التغير المستمر للبيئة المحيطة بالمنظمة.

1-6-منظمة التعلم:

يعد "Peter Senge" أول من أشار إلى منظمات التعلم ووصفها بالمنظمات التي يتم فيها إيجاد نتائج يرغبها الأفراد العاملون من خلال توسيع قدراتهم واعتماد أنماط جديدة

المحور الثاني : نشأة و تطور الادارة الالكترونية – التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

وشاملة في التفكير يعبر عنها بالطموحات الجماعية، حيث أن جوهر عمل هؤلاء الأفراد في تلك المنظمات هو أن يتعلم الأفراد باستمرار كيف أن يتعلموا معاً، فمُنظمات التعلم هي التي تسعى إلى توفير فرص التعلم المستمر واستخدامه في تحقيق الأهداف، وربط أداء العامل بأداء المنظمة، وتشجيع البحث والحوار والمشاركة والإبداع كمصدر للطاقة والقدرات والتجديد والتفاعل مع البيئة.

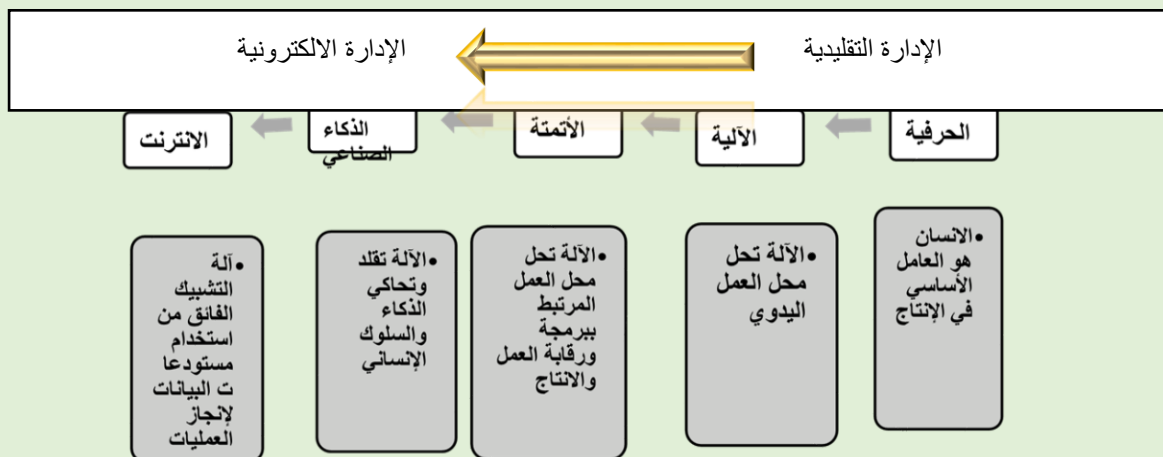
1-7- الإدارة الإلكترونية:

وهي نتيجة منطقية وحتمية إلزامية للتقدم التكنولوجي والتقني، فهي المدرسة الأحدث في الإدارة تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية.

2- إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة:

فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء بإحلال الآلة محل العامل، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في تخطيط التشغيل بمساعدة الحاسوب، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي وصولاً إلى استخدام الإنترنت لإنجاز العمليات. وهذا ما يوضحه الشكل رقم (02).

الشكل رقم (02): التطور التكنولوجي للإدارة.



فالإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض للوهلة الأولى وكأنها ظهرت مع شيوع استخدام الإنترنت للأغراض العامة في منتصف التسعينيات من القرن الماضي، لكن الحقيقة خلاف

ذلك، لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي عندما بدأت المؤسسات باستخدام أتمتة المكاتب «Office Automation» وذلك باستخدام الفاكس والهاتف..

فأتمتة المكاتب يعود أصلها إلى سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (**Word Processing**) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم MT/ST* (الشريط الممغنط . وجهاز الطباعة المختار).

وتعرف أتمتة المكاتب بأنها استخدام الأجهزة الإلكترونية والآلات بما فيها الحاسب الآلي والشبكات في إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية وإنجاز الأعمال الروتينية، من خلال التعريف تتضح الأسباب التي تدعو إلى الأتمتة والتي تتلخص في التقليل من استخدام الورق وبالتالي توفير النفقات إضافة إلى السرعة في إنجاز الأعمال (السرعة في استرجاع المعلومات وكذلك في إرسال الرسائل).

3- المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة.

من طبيعة مفهومي الإدارة التقليدي والإلكتروني يتضح أنهما يتفقان من حيث كونهما نشاط يقوم على إنجاز الأعمال والمعاملات لتحقيق الأهداف المرجوة، ولكنهما يختلفان في طريقة أو وسيلة إنجاز تلك الأعمال والمعاملات للوصول إلى تلك الأهداف، ونقترح الجدول رقم (01) العرض أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين. جدول رقم(01) : الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية.

| وجه المقارنة | الإدارة التقليدية | الإدارة الإلكترونية |
|--------------------|---|---|
| الحفظ والوثوقية | الملفات معرضة للتلف وأقل وثوقية | الملفات في مأمن عن التلف وتتوفر على برامج لامن الشبكات الإلكترونية. |
| الضياع | أكثر عرضة للضياع | نادرة الضياع |
| التكاليف | مكلفة | اقتصادية |
| الوصول للبيانات | صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية | سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا. |
| سرعة إنجاز الأعمال | بطيئة | استجابة فورية |

المحور الثاني : نشأة و تطور الادارة الالكترونية – التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

| | | |
|--|---|---|
| جودة عالية جدا | جودة أقل | الجودة |
| متوفرة 24 ساعة | محدودية ساعات الدوام للإدارة | مدة الخدمة |
| وسيط إلكتروني (شبكات الاتصال الإلكترونية) | اتصال مباشر، مراسلات ورقية | وسائل التعامل بين الأطراف |
| علاقة غير مباشرة (عن طريق شبكات الاتصالات الإلكترونية) | علاقة مباشرة | طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل |
| متاحة للجميع | هرمية | المعلومات |
| تشاركية بين العاملين والإدارة. | في قمة الهرم | اتخاذ القرار |
| تضمنين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة | دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات | تكنولوجيا المعلومات |
| استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف. | تعتمد على استخدام أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف | مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية |

4-أسباب التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحواسيب وشبكة الإنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم أنها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل فالتحول ليس فقط تحويل الإدارة إلى الآلية، وإنما إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية.

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛

-القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛

ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛

-صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛

-ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
 - ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة للتنافس؛
 - حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
 - تحسين مستوى الخدمة؛
 - ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.
- وندعم أن هناك أسباب ودواعي كثيرة أدت إلى التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية منها: التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العولمة، انتشار الثقافة الإلكترونية، تزايد اهتمام المنظمات بالتغيير والتطوير ومواكبة الأحداث التكنولوجية.
- أهداف الإدارة الإلكترونية :**

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والمنظمات 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 بغض النظر عن الأهمية والأولوية :

- 1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرف المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- 5- إلغاء نظام الأرشيف الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس و من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

المحور الثاني : نشأة و تطور الادارة الالكترونية – التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .

9-محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.

10- إعادة النظرة الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.

11- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.

12- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.

13- الخروج برؤية واستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأخيراً وليس آخراً من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة .