المحور الثالث: التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

أســـهمت جملة من المتغيرات المتســـارعة في الدفع نحو تبني نموذج **الإدارة الإلكترونية** في القطاع العام؛ حيث ينبع بعضـــها من مبادرة القيادات وصـــنّاع القرار الحكومي الســـاعين إلى ابتكار آليات عمل حديثة لتطوير الأداء المؤســـســـي والارتقاء بكفاءة تقديم الخدمات العامة، في حين يأتي بعضـــها الآخر اسـتجابةً لضـغوط المواطنين، أو متطلبات قطاع الأعمال، أو غيرهم من أصـحاب المصـلحة المرتبطين بالعمل الحكومي. ويمكن حصر أبرز الدوافع الداعية إلى التحول الرقمي الإداري فيما يلي:

- **التســـارع التكنولوجي والثورة المعرفية:** التطور المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات وما أفرزه من اقتصاد معرفي يفرض تحديث أدوات العمل الحكومي.
- **متطلبات العولمة والانفتاح:** توجهات العولمة نحو تعزيز الترابط الدولي وتكامل الشـــبكات المؤسسية والإنسانية عبر الحدود.
- **التحولات الديمقراطية وتطوير الرقابة الإدارية:** الحاجة إلى ترســـيخ مبادئ الحوكمة الرشـــيدة، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحديث آليات الرقابة على الأداء العام.
- **تنامي الضـــغوط الشـــعبية وتطلعات المســـتفيدين:** ارتفاع ســـقف توقعات المواطنين ومطالبتهم المستمرة بالحصول على خدمات عامة ذات جودة عالية وسرعة فائقة.
- **تمكين الكوادر الوظيفية العامة:** حاجة الموظفين العموميين إلى دعم تقني ومعرفي نوعي يمكّنهم من مواكبة استحداث وتقديم خدمات رقمية متطورة.

ويُعدّ الانتقال من نمط **الإدارة التقليدية** إلى منظومة **الإدارة الإلكترونية** قضـــية إدارية واســـتراتيجية جوهرية قبل أن يكون مجرد تحديث تقني؛ إذ يرتكز بالأســـاس على فكر إداري متجدد وقيادات حكومية واعية. ولا يمثل هذا التحول مساراً يسيراً، بل هو عملية إصلاحية شاقة تتطلب توظيف منهجيات علمية وتقنيات متقدمة، وتستوجب استقطاب خبرات وتخصصات رائدة، فضلاً عن حاجتها إلى أفق زمني كافٍ للإعداد والتخطيط الاستراتيجي المحكم. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية إلى التحول نحو أسلوب الإدارة الإلكترونية:

- **التسارع التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:** يُعدّ توظيف التقنيات الحديثة لخدمة الصالح العام وسيلةً لتمكين المجتمع من جني منافع استراتيجية متعددة؛ أبرزها الارتقاء بالأداء المؤسسي، وتوسيع

دائرة الفرص، وتعزيز الاستثمار في القطاع التقني لتيسير حياة الأفراد واستثمار المزايا الرقمية المتاحة على الصعيد الدولي.

- **توجهات العولمة وتعميق الروابط الإنسانية:** شكّلت ديناميكيات العولمة حافزاً للعديد من الدول لتطوير مرافقها وخدماتها العامة نحو مستويات متقدمة، وذلك سعياً لبلوغ معايير الجودة العالمية من جهة، وتحقيق رضا المواطن من جهة أخرى؛ لاسيما بعدما بات يمتلك مرجعية دولية تمكّنه من مقارنة جودة الخدمات المحلية بنظيراتها الراقية في الدول المتقدمة.
- **تنامي الضغوط المجتمعية وتطلعات المواطنين:** تبرز الضغوط الشعبية وتصاعد توقعات المواطنين للحصول على خدمات أسرع وأكثر جودة، مع سهولة النفاذ إلى المعلومات العمومية. وقد تعزّز هذا الوعي المدني بترسّخ قناعة المواطن بحقه في الاطلاع على المعلومات وفهم آليات صنع القرار السياسي والإداري.
- **حاجة الموظفين العموميين إلى الدعم النوعي:** يقتضي الأداء الإداري الحديث تزويد الكوادر الوظيفية الحكومية بقاعدة معلوماتية موثوقة وبيئة عمل رقمية متطورة ومواكِبة للمستجدات التقنية
- **الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:** تتجلى الكفاءة الإدارية في صور متعددة، من بينها تقليص الأخطاء التشغيلية، وتعزيز الإيرادات والموارد، وخفض النفقات، وتقليص البيروقراطية عبر **إعادة هندسة الإجراءات**. وينعكس ذلك على اختصار الأطر الزمنية اللازمة لتحقيق الأهداف المؤسسية، وإتاحة المجال أمام الموظفين لاكتساب مهارات جديدة وتطوير قدراتهم المهنية.
- **ابتكار وتقديم خدمات جديدة ومتطورة:** يُمثّل الارتقاء بجودة الخدمات العامة أحد المرتكزات الأساسية للإدارة الإلكترونية، حيث يتركز على تحسين تجربة المتعاملين والمواطنين عند تقديم الطلبات أو الانتفاع بالخدمات. ويمكن بلوغ هذا المستوى المتقدم من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتطوير آليات الرقابة والمتابعة، وتبنّي حلول تقنية ترفع من معايير جودة الخدمة المقدمة.