

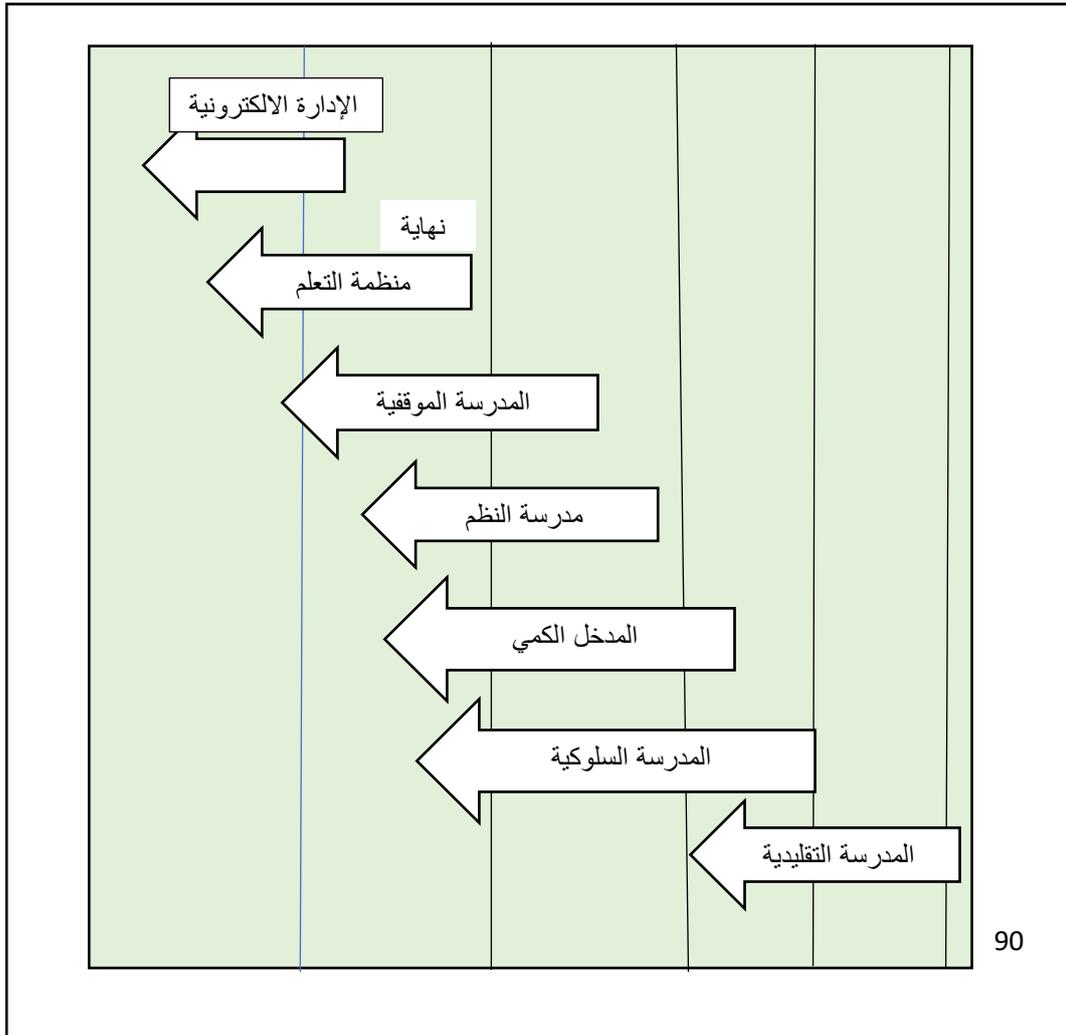
نشأة الإدارة الإلكترونية

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.



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 "لفريدريك تايلور" ووظائف الإدارة لـ"هنري فايول" والنموذج البيروقراطي لـ "ماكس ويبر"، وأبرز السمات المميزة لهذه المدرسة نوردها في ما يلي:

أ-ركز رواد هذه المدرسة على العمل وسبل زيادة الإنتاج دون النظر إلى أهمية العنصر البشري ورفع معنوياته بل اعتبر هذا العنصر كالآلة يتحرك وفقا لقواعد ولوائح ثابتة؛

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

- ب- لم يربط رواد هذه المدرسة بين الفرد كعامل بالمؤسسة وبين عوامل البيئة الخارجية والمؤثرة في سلوكه وافترض أن العامل مجرد دخوله للعمل ينسيه حياته خارج العمل؛
- ج- عالجت نظريات هذه المدرسة المشاكل بدرجة عالية من المثالية دون النظر إلى الواقع وخصائصه؛
- د- أعطى رواد هذه المدرسة أولوية لأهداف المؤسسة عن أهداف العاملين بها؛
- هـ- استخدام السلطة في رأي رواد هذه المدرسة هدفه السيطرة على العاملين بالمؤسسة وإجبارهم على تنفيذ الأوامر والتعليمات؛
- و- أدى التركيز على التعليمات واللوائح والقواعد في العمل إلى زيادة في التقيد بها من قبل العاملين وإلى نوع من الجحود والخوف من المسؤولية والعقاب؛
- ز- تفترض نظريات هذه المدرسة أن الحافز الوحيد لزيادة جهد العامل هو الأجر الذي يتقاضاه وخوفه من فقدان عمله.

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 "كينيث بولدينغ" "لوديك فان بورتالمفي" "مانيز" 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 بقاؤه 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 الموقفية:

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 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، فمنظمات 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.

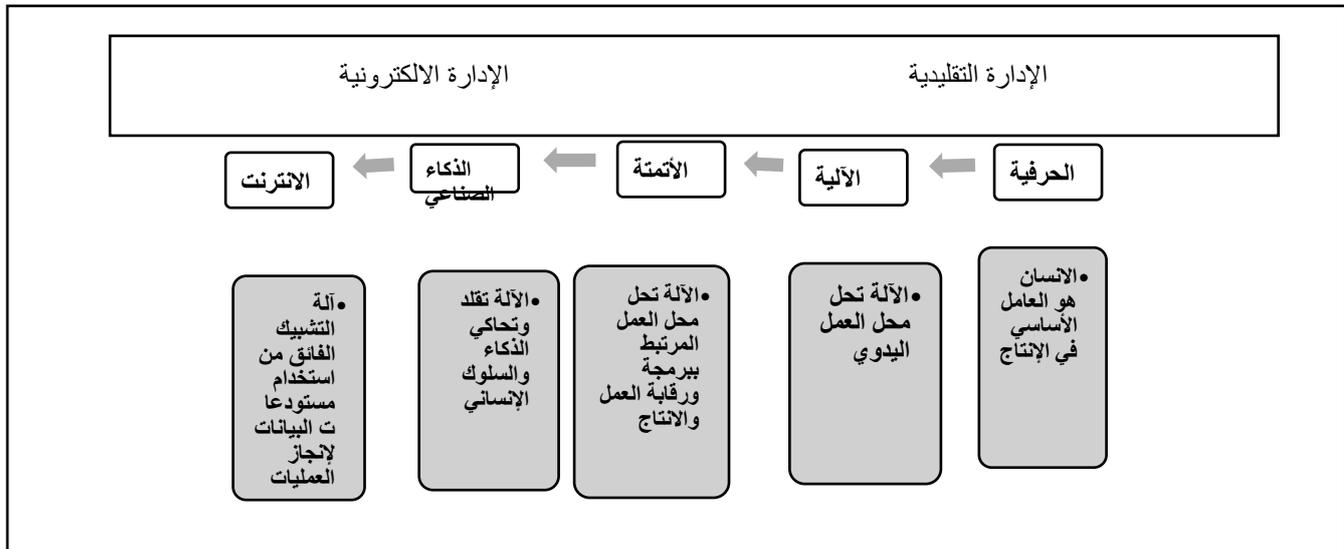
1-7- الإدارة الإلكترونية:

وهي نتيجة منطقية وحنمية 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 لأغراض 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

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

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 المغنط . وجهاز الطباعة المختار).

وتعرف أئمة 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 الأئمة 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 والإدارة الإلكترونية.

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الحفظ والوثوقية	الملفات معرضة للتلف وأقل وثوقية	الملفات في مأمن عن التلف وتتوفر على برامج لامن الشبكات الإلكترونية.
الضياح	أكثر عرضة للضياح	نادرة الضياح
التكاليف	مكلفة	اقتصادية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جدا.
سرعة انجاز الأعمال	بطيئة	استجابة فورية
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا
مدة الخدمة	محدودية ساعات الدوام للإدارة	متوفرة 24 ساعة
وسائل التعامل بين الأطراف	اتصال مباشر، مراسلات ورقية	وسيط إلكتروني (شبكات الاتصال الإلكترونية)
طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	علاقة مباشرة	علاقة غير مباشرة (عن طريق شبكات الاتصالات الإلكترونية)
المعلومات	هرمية	متاحة للجميع
اتخاذ القرار	في قمة الهرم	تشاركية بين العاملين والإدارة.
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على استخدام أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف.

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 للتميز 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.

وندم 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.