

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

لكحل عائشة

الدكتور رابحي لخضر

ماجستير دولة ومؤسسات جامعة الأغواط

جامعة الأغواط

ملخص:

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بهدف تحقيق التنمية الإدارية فهي تعتبر آلية من آليات هذه التنمية وذلك عن طريق تحقيق السرعة في إنجاز العمل، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، معالجة البيروقراطية والرشوة، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، ورفع كفاءة الموظفين في الإدارة، وبلوغ هذه الأهداف لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الرامية لعملية التحول الإداري، ولكن حتى تتوفر كل المتطلبات اللازمة إلا أنه لكل عملية صعوبات تعيق سيرها.

Résumé:

la Gestion électronique est un système électronique buts intégrée pour transformer la gestion des tâches administratives de main normale pour gérer CNC se fondant sur les systèmes d'information puissants aident à prendre la décision administrative dès que possible et au coût le plus bas, afin de réaliser le développement administratif sont considérés comme mécanisme de ce développement à travers la réalisation de Vitesse dans l'achèvement du travail, aide à la prise de décision Sauvegarde permanente de l'information dans les mains de décideurs, afin de réduire le travail administratif avec des coûts de performance plus élevés, de surmonter le problème des dimensions géographiques et temporelles, à réduire la bureaucratie, la corruption, le travail de développement et de se tenir au courant de l'évolution de mécanisme, et en augmentant l'efficacité du personnel dans la gestion, Pour ce Les objectifs doivent fournir un ensemble

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

d'exigences visant à faire évoluer le processus administratif, mais même la disponibilité de toutes les conditions nécessaires, mais que toutes les difficultés pratiques d'entraver sa progression.

مقدمة:

تعتبر التنمية الإدارية عملية حضارية شاملة وهي عملية تغيير تمكن الجهاز الإداري من تحديث الأنماط التنظيمية والسلوكية وإتباع الهياكل الإدارية الملائمة وتكييفها في ضوء المتغيرات والتطورات البيئية وتدعيمها بالمهارات البشرية الضرورية، وفتح مجالات التكوين بما ينمي قدرات القوة العاملة وتحديث القوانين والتشريعات المعمول بها، وتطوير وتنمية معلومات ومهارات واتجاهات وسلوك أفراد الإدارة، وتحسين بيئة العمل الإداري، وذلك من أجل تحقيق أهداف التنمية الشاملة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية، فيعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية آلية من آليات هذه التنمية الإدارية.

فالانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في بناء التنظيمات واستخدام التقنيات الحديثة بما فيها شبكات الحاسوب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن وهو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة إلكترونية التي تعتبر آلية من آليات التنمية الإدارية. ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسوب (الانترنت، الانترنت، الأكسترنات).

فبناء على ما سبق يمكنني طرح الإشكالية التالية:

ماهي متطلبات الإدارة الإلكترونية من أجل تحقيق التنمية الإدارية وما هي معوقات تطبيقها والسلبيات المحتملة بعد تطبيقها؟

وللإجابة على هذه الإشكالية وإتباع المنهج الوصفي والتحليلي لأن الاطلاع على خلفيات هذا الموضوع يقتضي منا تحليلها وتمحيصها بالشكل الذي يجعلنا نتبين مدى كفايتها وقصورها ومدى فاعليتها في تحقيق التنمية الإدارية وذلك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة رأيت أنه من الضروري تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول بعنوان: الإطار المفاهيمي لكل من التنمية الإدارية والإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني بعنوان: متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية ومعوقات تطبيقها.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

المبحث الأول بعنوان: الإطار المفاهيمي لكل من التنمية الإدارية والإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية آلية من آليات التنمية الإدارية فندرس في هذا المبحث مفهوم كل من هذين المصطلحين.

المطلب الأول: مفهوم التنمية الإدارية

يتضمن هذا المطلب مفهوم التنمية الإدارية من تعريف وخصائص وأهداف.

الفرع الأول: تعريف التنمية الإدارية

تعددت تعريفات التنمية الإدارية فهناك من عرفها بأنها: "استثمار يتمثل في مختلف الجهود والإمكانات التي توفرها المنظمات للعمليات المستمرة لإعداد المدير وتجهيزه لإدارة مؤوسيه، للمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بفعالية من خلال توسعة قدراته على مواجهة المهام المعقدة في الحاضر والمستقبل."

وجاء في معجم التنمية الإدارية بأنها مصطلح يطلق على مهام التنمية الإدارية والتي تتمثل أساسا في تطوير الوسائل والأساليب الإدارية للتنمية الوطنية وتختص بعمليات تطوير الأداء الإداري للأجهزة الإدارية وتحدد الكيفية والأساليب التي تؤدي إلى تطوير القدرات الإدارية.¹

كما يعرفها الدكتور أحمد رشيد بأنها: "عملية تنمية مهارة الموظفين في كافة المستويات وبصورة منظمة، وذلك وفق احتياجات العمل في أجهزة الدولة وتحقيقا للتطور في تلك الأجهزة، وكذلك على ضوء التطورات العلمية الحديثة في علوم الإدارة وفنونها."

كما تعرف على أنها: "نشاط مخطط ومستمر يهدف إلى تطوير السلوك الإداري وتطوير قدرات المديرين بالمرافق من خلال المعارف والمهارات التي يكتسبونها من خلال برامج التنمية الإدارية."

الفرع الثاني: خصائص وأهداف التنمية الإدارية

أولا: خصائص التنمية الإدارية²

تتميز التنمية الإدارية بجملة من الخصائص وهي كالاتي:

- 1- الشمولية: فالتنمية الإدارية شاملة لجميع جوانب المسألة الإدارية ولتنظيمات ومختلف القطاعات.
- 2- مساهمة جميع المستويات والقطاعات في تفعيل التنمية الإدارية.
- 3- ضرورة لكل بلدان العالم المختلفة (المتقدمة وخاصة النامية) من أجل مواكبة التطورات.
- 4- تتميز بأنها محلية حيث أن الإدارة في الأصل مهنة أو اختصاص محلي.

¹ - رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 24.

² - أحمد عبد السلام دباس، الإصلاح الإداري كمدخل للإصلاح الإداري، (بدون دار نشر، بدون بلد نشر، بدون سنة نشر)، ص 03.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

5- تتميز بالاستمرارية والتجديد فهي ليست مؤقتة بل تتبع التقدم والتطور فهي ليست إصلاحا ظرفيا مؤقتا يتعلق بمرحلة معينة، كما تعتبر المسائل والظروف الاجتماعية والإدارية جزءا من التنمية الإدارية دائمة التطور والتبدل وما هو جديد اليوم سيصبح قديما غدا، فما على القائمين على التنمية الإدارية إلا مرافقة المستجدات في المجتمع وفي الخارج.

6- التكامل والتوازن: وذلك بأن تشمل التنمية الإدارية كل محاورها في آن واحد وبشكل مستمر بحيث لا يكون التركيز على بعض المحاور وإهمال البعض الآخر.

7- التوسيع والالتزام في تدريب العاملين في الإدارة.

ثانيا: أهداف التنمية الإدارية¹

تهدف التنمية الإدارية إلى تحقيق ما يلي:

1- تجنب التقادم الإداري: وذلك من خلال تجنب الجمود في ذهنيات وسلوك المديرين والتجديد في طرق العمل وإدارته وتكنولوجيا العمل المستخدمة.

2- تخطيط عملية الإحلال: حيث تسهل التنمية الإدارية عملية الإحلال والترقية للمراكز الوظيفية الأعلى في الهياكل أو الفصل أو الاستقلالية أو بلوغ سن التقاعد وغيرها من الأسباب.

3- إرضاء مطلب النمو الذاتي للأفراد: حيث يتحقق أهداف المدراء في الوصول للمراكز العليا، والشعور بالإنجاز.

4- تطوير الإدارة العامة عن طريق خفض الأعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول.

5- تحسين الخدمات عن طريق خفض التنقل، سهولة وصول المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

6- تحسين التنافس الاقتصادي بواسطة استخدام الانترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يتضمن هذا المطلب تعريف الإدارة الإلكترونية وعناصرها وأهدافها

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

¹ - رافيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 31.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.¹

فتعددت تعاريفها هي الأخرى فعرّفها نجم عبود نجم بأنها: "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"²

وعرفها البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية وأهدافها

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر هي:

- 1- عتاد الحاسوب: وهو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها، وعلى المؤسسات مراعاة أحدث العتاد في العالم من أجل توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وأيضاً ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية.
- 2- البرمجيات: البرمجيات هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.
- 3- الشبكات: وتتمثل في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت، الأكسترات، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.
- 4- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة.

¹ - رأفت رضوان (رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار)، كتاب بعنوان الإدارة الإلكترونية، القاهرة، ص 03.

² - موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد 09، 2011، ص 89.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

ومنه فالإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية¹

وجدت الإدارة الإلكترونية لتحقيق جملة من الأهداف وهي كما يلي:

- 1- إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية كتوفير الخدمات الحكومية بأسرع وقت وبأقل تكلفة.
- 2- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:
 - عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.
 - استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الاستراتيجية للدولة.
 - وفي مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.
 - 3- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.
 - 4- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.
 - 5- غلبة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.
 - 6- تخفيف العبء والجهد على المواطنين من أجل إنهاء المعاملات.
 - 7- تخفيف القيود البيروقراطية، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة للقيام بالمعاملات.
 - 8- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.
 - 9- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

المبحث الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية ومعوقات تطبيقها

كما توجد متطلبات تستدعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية فإنه توجد أيضا صعوبات تعيق تطبيقها.

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية

من أجل التحول من الإدارة العادية إلى الإدارة الإلكترونية لابد من توفر مجموعة المتطلبات تختلف بين التكنولوجيا والاجتماعية والإدارية والأمنية والاقتصادية.....الخ.

¹ - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص ص 16، 17.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

الفرع الأول: المتطلبات التكنولوجية والاجتماعية

- التقدم التكنولوجي ومتطلبات البنية التحتية للاتصالات: أدت الثورة التكنولوجية إلى إبراز الحاجة لتطبيقاتها العملية في مختلف المجالات لارتباطها بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، كما تعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها من أجل بناء نظام معلومات متطور وحديث.
- ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء العولمة.
- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة مع التكيف معها: إن انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية في كثير من المرافق والمجتمعات يحتم على كل دولة مواكبة التطورات الحاصلة واللاحق بها تجنباً للعزلة والتخلف.
- التحولات الديمقراطية وما رافقتها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: وهي التي ساهمت فيها حركات التحرر التي تطالب بالانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان فتم التغيير في طبيعة الأنظمة السياسية والإدارية والقضائية.

الفرع الثاني: المتطلبات الإدارية والأمنية

- تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والأساليب والنظريات والإجراءات والهيكل وكل ما تقوم عليه الإدارة العادية، فهي نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية لا بد له من توفر متطلباته حتى يسهل تطبيقه وتمثل هذه المتطلبات في:¹
- وضع استراتيجية وخطط التأسيس للإدارات والهيئات مع تخصيص المبالغ المالية اللازمة لإجراء التحول من الإدارة العادية إلى الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: أي العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، تستوعب كما هائلا من الاتصالات، مع الحفاظ على الأجهزة التقنية الأخرى.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، وذلك باستحداث إدارات جديدة تتماشى والتطور التكنولوجي.
- التعليم والتكوين والتدريب والتثقيف للمتعاملين من أجل تحصيل الكفاءات والمهارات بهدف اكتسابها الخبرة لاستخدام تقنيات المعلومات.

¹ - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة معدة استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2008، ص ص 15، 16.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

- إصدار التشريعات الضرورية والحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فقبل تطبيقها يتم التشريع بتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحويل الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية تضمن أمن المعاملات الإلكترونية وتحدد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

- أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

- أمن وحماية المعلومات الإلكترونية.

- الإصلاح الإداري: من أجل تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يقترح الدكتور علي السيد الباز ضرورة الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والمعاملات والوثائق بمعنى محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية ومتحمسة ولها القدرة الإدارية، وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية، وضرورة وضع قواعد الإثبات فيما يخص التصرفات الإلكترونية.¹

الفرع الثالث: المتطلبات السياسية

والمقصود بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، لذلك يعد التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، فهذه العناصر تعتبر هي الأساسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

ومنه فإن انعدام الإرادة السياسية يؤدي ببقاء فكرة الإدارة الإلكترونية حبر على ورق.²

الفرع الرابع: المتطلبات الاقتصادية

يمثل الاقتصاد العمود الأساسي لكل دولة، وبما أن المداخيل المالية لكل دولة هي التي تستعمل لتوزيع الدخل وتمويل المشاريع فإنه يجب العمل على تغيير الطريقة التي يعمل بها الاقتصاد نتيجة للأسواق الجديدة للتجارة الإلكترونية التي ستبرز، والعلاقات الجديدة بين المؤسسات الإنتاجية والمستهلكين التي ستظهر.

¹ - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010/2009، ص 24.

² - علي محمد رحومة، الإنترنت والمنظومة التكنو-اجتماعية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2005، ص 93.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والسلبيات المحتملة بعد تطبيقها

هناك العديد من الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن إذا تم تطبيقها يحتمل الحصول على نتائج سلبية.

الفرع الأول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بعدما رأينا المتطلبات المختلفة للإدارة الإلكترونية فهو نفس الحال بالنسبة للصعوبات التي تعيق تطبيقها وهي مختلفة كالآتي:

أولاً: معوقات إدارية وتنظيمية

وتتمثل في:

- الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنقص الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وضعف التحفيز بنوعيه (المادي، والمعنوي) لاستخدام التقنيات الإلكترونية.
- ضعف التخطيط الاستراتيجي: يعتبر من المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فالتخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد والملائم له، ولكن غالباً ما تشوبه بعض المعوقات تتمثل في:
- أ- احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وحاجته إلى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصة فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقة بالتخطيط وبالنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح كل الجوانب للمخطط.

- ب- عدم تحقيق التوازن بين خطة الإدارة والاستراتيجية الكلية، نظراً لتعدد الإدارات مما يتطلب وضع خطط فرعية لكل جزء في المشروع.

ثانياً: معوقات تقنية

وتتمثل في:

- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.
- صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي إلى عدم تعريب تطبيقاته.
- نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم جاهزية الإدارات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الانترنت.

ثالثا: معوقات بشرية

وتتمثل في:

- قلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الإلكترونية.
- النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسوب الآلي.
- قلة دراية صناع القرار بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية.
- النظر إلى مشروعات الإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة من دون إغارة أي اهتمام للفائدة منها.¹
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول والمتمثل في عدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى الموظفين، والخوف من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.
- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

رابعا: معوقات مالية

وتتمثل في:

- ضعف المخصصات المالية لدى الإدارات من أجل تنظيم (المحاضرات والندوات والدورات التكوينية وورشات العمل)، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ومجال الإدارة الإلكترونية بصفة عامة.
- التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية.
- عدم إعداد بنية التكلفة المالية المتكاملة لأن تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية الناجحة يلزم متخذي القرار بوضع أهداف لتلك البرامج وتقدير حجم الموارد اللازمة لتحقيق تلك الغايات.
- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
- ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب وبرامج الإدارة الإلكترونية ونقص الأيدي العاملة ذات الكفاءة والخبرة في هذا المجال.

¹ - أحمد سعد محمد طيب ومحمد مصطفى القصيمي، تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، تنمية الرافدين، ملحق العدد 114، المجلد 35، لسنة 2014 (تاريخ قبول النشر 2012/10/24)، ص ص 19، 20.

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

خامسا: معوقات قانونية وتشريعية: وتتمثل في:

- قصور القوانين والتشريعات بسبب صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
 - عدم وجود إدارة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني بدقة.
- كما هناك معوقات أخرى عديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل الخوف من التغيير، تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق، قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة، غياب الشفافية، وكل هذه المعوقات هي ليست على سبيل الحصر ولكنها أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فأغلب الإدارات يمكن أن تعاني من ضعف في أحد هذه المعوقات.

الفرع الثاني: السلبات المحتملة بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك من يرى أنه عند تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يثبت عكس ذلك بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبات رئيسية هي:

أولاً: التجسس الإلكتروني

من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارة الإلكترونية" فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني كما سبق ورأينا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول.

ثانياً: زيادة التبعية

الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غريبة بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.

ثالثاً: شلل الإدارة

إن التطبيق غير الصحيح والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" والانتقال دفعة واحدة من نمط الإدارة العادية إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخليينا عن نمط الإدارة العادية ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل.¹

¹ - حمزة محمد ناجي خالده، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (ب د ن، ب د س ن، ب د ص).

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

خاتمة:

وختاما لدراستنا نرى بأن الإدارة الإلكترونية تستلزم وجود بنية تحتية قوية وسريعة وآمنة، وبنية معلوماتية قوية بمعنى نظم معلوماتية قوية ومتوافقة فيما بينها، وموظفين استثماريين متمكنين من استخدام التقنيات الحديثة وتطوير النظم المعلوماتية الحديثة ولبلوغ هذه المستلزمات نقترح التوصيات التالية:

- تبسيط الإجراءات المعقدة التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة.
- الإكثار من الدورات التكوينية في مجال الإدارة الإلكترونية والتحسين من اللغة الإنجليزية ووضع الاستراتيجيات اللازمة لذلك.
- نشر الثقافة الإلكترونية بدءا من تدريس كيفية استعمال الحاسوب الآلي
- زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التكوين في مجال الإدارة الإلكترونية
- وضع التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إيجاد حل لامتناع الزبائن المتوقع تعاملهم مع الإدارة من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها لانعدام عامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية.

المصادر والمراجع:

- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011
- أحمد عبد السلام دباس، الإصلاح الإداري كمدخل للإصلاح الإداري، (بدون دار نشر، بدون بلد نشر، بدون سنة نشر)
- رأفت رضوان (رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار)، كتاب بعنوان الإدارة الإلكترونية، القاهرة.
- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد 09، 2011
- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية

- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة معدة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2008.
- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010/2009.
- علي محمد رحومة، الإنترنت والمنظومة التكنو-اجتماعية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2005.
- أحمد سعد محمد طيب ومحمد مصطفى القصيمي، تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، تنمية الرافدين، ملحق العدد 114، المجلد 35، لسنة 2014 (تاريخ قبول النشر 2012/10/24).
- حمزة محمد ناجي خالد، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (ب د ن، ب د س ن، ب د ص).