الإدارة الالكترونية وإسهاماتها في إدارة التغيير التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية

د.عثمان مريم
جامعة الطارف

ملخص: إن التطور التقني المتسارع فرض على المنظمات مجموعة من التحديات أبرزها ضرورة مواكبة هذه التغيرات وفرض نوع من التنافسية وذلك لضمان بقائها واستمراريتها من خلال توظيف الإدارة لمختلف التقنيات والتكنولوجيات الحديثة التي تمكنها من التقليل من التكلفة وفي نفس الوقت التوجه نحو رفع نوعية السلع والخدمات التي تقدمها.وتعد الإدارة الالكترونية من ابرز نتائج التقدم التكنولوجي حيث أدى ظهورها إلى إحداث نقلة نوعية في مجال العمل الإداري وتقديم الخدمات للمستهلك وهذا ما شكل ضغطا على المنظمات لتبني استراتيجيات جديدة مقارنة بتلك التي كانت ممارسة من قبل،وإحداث تغيير في الممارسات الإدارية التقليدية واستبدالها بممارسات إدارية الكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية– إدارة التغيير التنظيمي.

Abstract:

The accelerated technological development imposed on organizations set of challenges, notably the need to keep up with these changes and impose some kind of competitiveness to ensure its survival and continuity by employing various management Modern techniques and technologies which enable them to reduce cost and at the same time towards raising the quality of goods and services.Electronic management of technological progress, which has highlighted her appearance to make a qualitative leap in the field of administrative work and providing services to the consumer and that the pressure on organizations to adopt New strategies compared to that which was before, a change in traditional management practices and replace them with electronic management practices.

.Keywords: Electronic Management - Organizational Change Management

تمهيد:

نظرا للتغيرات الحاصلة في كافة مجالات الحياة وبالتركيز على المجال الاقتصادي والذي يعتبر العصب الرئيسي الذي تقوم عليه كافة المجتمعات، وهذا ما شكل ضغط على المؤسسات والتي وجب عليها أن تقوم بإحداث تعديلات وتغييرات تتناسب ونمط التطور الحاصل فكان لزاما عليها أن تتخلص من الممارسات الإدارية التقليدية لانجاز الأعمال القائمة على المعاملات الورقية والممارسات الروتنية واستبدالها بممارسات جديدة قائمة على التكنولوجيا والمعلوماتية واستخدام الانترنت، الانترانت ووسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة التي تسهم في تطوير العمل الإداري.

لذا سوف يتم التطرق في هذه الورقة البحثية إلى كيفية إسهام الإدارة الالكترونية في إدارة عملية التغيير داخل المؤسسة وكذا المداخل التي يمكن للإدارة الالكترونية أن تعدلها بالعمل الإداري من اجل رفع مستوى المؤسسة.

أولا: ماهية الإدارة الالكترونية:

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

لقد ظهر الاهتمام بالإدارة الالكترونية بعد الانتهاء من المشكلة التي وافقت الأجهزة والبرمجيات عام 2000م،حيث توجهت معظم البلدان سواء العربية أو الأجنبية منها متمثلة في حكوماتها نحو استخدام الأمثل لتقنيات الاتصال واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. قبل التفصيل في هذه العملية وأبعادها وكيفية تطبيقها داخل المؤسسة الاقتصادية نجيب أولا على التساؤل المتعلق بـ: ما المقصود بمصطلح الإدارة الالكترونية؟

- الجانب اللفظي للمصطلح: الإدارة الالكترونية E_ Management، يتكون من مقطعين الأول الالكترونية E_Electronic، مرتبطة بشهرة الكلمة في أوساط تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات فأصبحت الدلالة هنا على التبعية مع اختيار حرف E كاختصار يتبع حقل أو أي مجال من مجالات العلوم.
- الجانب العلمي: يقصد بحرف E أنها عملية الالتقاء بين الحاسوب و شبكات و تكنولوجيا الاتصالات و الكترونيات المستهلك.[1]

يقصد بالإدارة الالكترونية

وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط الكتروني،تنظيم الكتروني ، قيادة الكترونية، رقابة الكترونية.[2]

1- أهداف الإدارة الالكترونية:

تسعى الإدارة الالكترونية لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها مايلي:[3]

- ✓ تقديم الخدمات للمستفيدين صورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- ✓ تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- ✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- ✓ تعميق مفهوم الشفافية و البعد على المحسوبية.
- ✓ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- ✓ الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

02- أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية:[4]

أ- البعد الإداري: إن التطورات الكبيرة في تقنية الاتصالات أدت إلى تغيير مهمات الإدارة و خصوصا الاتصالات الالكترونية التي تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها، وبسرعة فائقة وبتكاليف زهيدة،مما أدى بالإدارة إلى التعامل مع أنماط غير تقليدية كنمط الإدارة المنفتح المتكامل المتناسق الذي يعمل على تقديم حلول إدارية وتنظيمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات سواء من البيئات الداخلية أو الخارجية،فنجد أن التنظيم الإداري الالكتروني لأي منظمة يمكن أن يقوم على:

- الهيكل التنظيمي الالكتروني والأفراد والقوى البشرية وإجراءات وسياسات العمل.

- الثقافات التنظيمية للمنظمة و خاصة المنظمة الالكترونية التي يطلق عليها الحاسوبية أو المعلوماتية أو الالكترونية.
- مستوى المنظمة الالكترونية وفهم الأبعاد الفنية للتقنية التي يمكن أن تقدم الحلول الإدارية والتنظيمية.
- مستوى وحدات الأعمال وإدارة العلاقات فيما بينها، وإدارة التحالفات والعلاقات الخارجية.

ب-البعد التكنولوجي التقني: يعتبر واحدا من أدوات الإدارة المستخدمة لمعايشة التغيرات، وتتألف من المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات بمختلف أجزاءها وأنواعها والمكونات البرمجية التي تمثل الايعازات والبرامج التطبيقية المختلفة وتكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات و الشبكات.حيث يقترن مستوى نجاح وتطور الإدارة الالكترونية بمستوى التطور التقني المستخدم، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة وتوفير شبكات ووسائل الاتصال الحديثة، كذلك استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة.كل ذلك يعد شرطا أساسيا لنجاح الإدارة الالكترونية.

ت-البعد البشري(القوى البشرية):يتأتى هذا البعد من خلال تأمين المنظمة للاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها بما ينسجم مع الواقع الراهن لكي تستطيع المحافظة على توازنها التنافسي مع المنظمات.

ث-البعد المعرفي والمعلوماتي:تعتبر وحدة المعلومات والمعرفة من الأسس الهامة في زيادة الرصيد المعرفي لدى المنظمة حيث تهيئ المعرفة للإدارة الالكترونية فرص أفضل للتعامل مع العديد من إشكاليات التغير والتعامل مع المستجدات العصرية والتغيرات السريعة، وذلك بالتركيز على:

- التنمية التنظيمية وتحسين عمليات المنظمة
- التعامل الايجابي مع عناصر المناخ المحيط والتكيف مع المتغيرات.
- تنمية قدرات المنظمة التنافسية في صراعها من اجل البقاء.

2- مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية: تمر عملية تطبيق الإدارة الالكترونية بمراحل متسلسلة تتمثل فيما يلي:[5]

- ✓ المرحلة الأولى: مرحلة التوثيق الإداري: وتشمل هذه المرحلة توثيق الهيكل التنظيمي، ومسارات الأعمال، والإجراءات الإدارية، والمهام والوظيفة والصلاحيات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتجري عملية التوثيق الإداري للوضع الراهن للمؤسسة للاستفادة منها في عمليات التطوير القادمة.
- ✓ المرحلة الثانية: مرحلة التطوير الإداري: وهو ما يعرف بعملية إعادة هندسة الأعمال وفي هذه المرحلة يتم التطوير الإداري بمنظور تقني يراعي متطلبات الإدارة الالكترونية، كان يأخذ بعين الاعتبار التطوير الأفقي للهيكل التنظيمي، وليس التطوير العمودي،لان التطوير الأفقي يسهل الإجراءات الإدارية، أما التطوير العمودي فإنه يزيد من تعقيد الإجراءات الإدارية، كما يمكن إضافة المفاهيم الحديثة للإدارة:

مثل إدارة الجودة الشاملة،وإدارة المعرفة،ويتم ذلك من خلال أعمال المؤسسة وفق أفضل المفاهيم الإدارة الحديثة، بما يراعي أسس ومفاهيم الإدارة الالكترونية.بما يراعي أسس ومفاهيم الإدارة الالكترونية

- ✓ المرحلة الثالثة: مرحلة التطوير التقني: وتشمل تطوير جميع الجوانب التقنية مثل البرمجيات والفنيين، والبنية التحتية وتتضمن عملية تطوير البرمجيات تحليل جميع الأعمال الإدارية المطورة وتحويلها إلى برامج تطبيقات في الحاسب الآلي ويترتب على ذلك ضرورة توفير جميع الأجهزة اللازمة مثل شبكات الحاسب وقواعد البيانات وأجهزة امن المعلومات، و العنصر البشري، أو الفنيين القائمين على التقنية، وما يحتاجون إليه من تدريب وتطوير لمهاراتهم وتحفيزهم معنويا وماديا.

3- مجالات العمل الأساسية للإدارة الالكترونية بالمؤسسة:

تتجلى المجالات التي تنشط بها الإدارة الالكترونية بالمؤسسة من خلال أسلوبين حديثين وهما الإدارة الالكترونية للموارد البشرية والتسيير الالكتروني للوثائق:[6]

أ- التسيير الالكتروني: توجد طريقتين الكترونيتين لحفظ الذاكرة المعلوماتية لأي وثيقة ورقية تخص المؤسسة وهما:

- ✓ الطريقة الأولى:وتتمثل في رقمنة الوثيقة في شكل صورة، حيث تحفظ في الذاكرة كل نقطة من الوثيقة، هذه الطرقة تتطلب حجم كبير للذاكرة.
- ✓ الطريقة الثانية: تتمثل في حفظ شكل مشفر لنص موجود في الوثيقة، هذا النص يكون محفوظ بصفة ملخصة؛المسح وهو طريقة لحفظ الوثائق التي تأتي من خارج المؤسسة من اجل إثبات قضائي عند الحاجة.

ب- الإدارة الالكترونية للموارد البشرية: الإدارة الالكترونية للمواد البشرية هي عبارة عن تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الانترنيت في النظم المرتبطة بالموارد البشرية في المؤسسة مما يزيد من إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع إضافة إلى توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات؛ ويتم تقسيم مجال عمل الإدارة الالكترونية للموارد البشرية إلى أربعة مجالات أساسية هي: تقديم الخدمات الأساسية، إدارة الأفراد بفعالية اكبر، تسهيل التعاون والتدريب والتواصل مع الموظفين والتدريب والتواصل مع الموظفين وتحفيزهم.

ثانيا : إدارة التغيير التنظيمي:

1- مفهوم إدارة التغيير التنظيمي:

تعرف بأنها عملية أخذ المنظمة في رحلة من حالتها الراهنة إلى الحالة المنشودة في المستقبل، والتعامل بشكل استراتيجي مع كافة الأمور التي تظهر خلال هذه المرحلة بعد تحديد الحالة المنشودة ومتطلباتها.[7]

يقصد بإدارة التغيير قدرة الأساليب الإدارية على مواجهة التغييرات الخارجية المتسارعة، والداخلية الذاتية وقد يتم ذلك بعدد من الأساليب الدفاعية على هيئة رد فعل لعمليات التغيير، بمعنى الانتظار حتى يحدث التغيير ثم البحث في كيفية التعامل معه، وقد يتم ذلك بناء على توقعات التغيير باستشراف المستقبل والاستعداد المسبق للتعامل معه: أما بالقبول أو الرفض بناء على كم المعلومات المجمعة، وتحليلها

التحليل العلمي الدقيق، والقدرة على اتخاذ القرارات بسرعة وبحسم وبقبول التغيير على مراحل مدروسة، أو رفضه بمنطق مقبول، وإشراك كل الكفاءات المتوفرة في اتخاذ هذا القرار أو ذاك علما بان الحذر من التغيير سمة إنسانية لأن النفس البشرية تألف ما تعودت عليه وتهاب التغيير خاصة إذا جاء بشئ من الفجائية. [8]

كما أنها العملية التي من خلالها تتبنى قيادة المنظمة مجموعة معينة من القيم المعارف والتقنيات... الخ، مقابل التخلي عن قيم ومعارف أو تقنيات أخرى، وتأتي إدارة التغيير لتعبر عن كيفية استخدام أفضل الطرق اقتصاديات وفعالية لإحداث التغيير وعلى مراحل حدوثه بقصد بلوغ أهداف المنظمة المحددة لاضطلاع بالمسؤوليات التي تمليها أبعاد التغيير الفعال.[9]

فإدارة التغيير تستهدف إحداث تغيير جذري وشامل لكل جوانب القصور أو ما يحتمل أن يشكل نقاط ضعف منظمي حالي أو مستقبلي، و حينما تضع المنظمة رؤيتها المستقبلية فلا بد أن يشكل الواقع الحالي بكل جوانب القوة و الضعف فيه أحد الجوانب التي يجب تغييرها لتحقيق هذه الرؤية المستقبلية .[10]

2- خصائص إدارة التغيير:

تتميز إدارة التغيير بعدة خصائص يجب معرفتها، من اجل مساعدة القائمين على إدارة التغيير في المؤسسات لبلوغ التغيير المطلوب، ومن بين هاته الخصائص نذكر ما يلي:

- ✓ الاستهدافية: التغيير حركة تفاعل ذكي لا يحدث عشوائيا وارتجاليا، بل يتم في إطار حركة منظمة تتجه إلى غاية معلومة ومواقف عليها ومقبولة من قوى التغيير.
- ✓ الواقعية : يحب أن ترتبط إدارة التغيير بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة. وأن يتم في إطار إمكانياتها ومواردها ظروفها التي تمر بها.
- ✓ التوافقية: يجب أن يكون هناك قدر مناسب من التوافق بين عملية التغيير وبين رغبات واحتياجات وتطلعات القوى المختلفة لعملية التغيير.
- ✓ الفعالية: يتعين أن تكون إدارة التغيير فعالة، أي أن تملك القدرة على الحركة بحرية مناسبة، وتملك القدرة على التأثير على الآخرين، وتوجيه قوى الفعل في الأنظمة و الوحدات الإدارية المستهدف تغييرها.
- ✓ المشاركة: تحتاج إدارة التغيير إلى التفاعل الايجابي، والسبيل الوحيد لتحقيق ذلك هو المشاركة الواعية للقوى والأطراف التي تتأثر بالتغيير وتتفاعل مع قادة التغيير.
- ✓ الشرعية: يجب أن يتم التغيير في إطار الشرعية القانونية والأخلاقية في آن واحد.
- ✓ الإصلاح: حتى تنجح إدارة التغيير يجب أن تتصف بالإصلاح، بمعنى أنها يجب أن تسعى نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب، ومعالجة ما هو موجود من إختلالات في المنظمة.
- ✓ القدرة على التطوير و الابتكار: يتعين على التغيير أن يعمل على إيجاد قدرات تطورية أفضل مما هو قائم أو مستخدم حاليا، فالتغيير يعمل نحو الارتقاء والتقدم وإلا فقد مضمونه.[11]
- ✓ التخطيط: يقوم على أساس اكتشاف الحاجة للتغيير والتي عادة ما تظهر نتيجة مشاكل النظام الحالي أو تغييرات حدثت في الظروف، أو من المتوقع أن تحدث، ويستلزم ذلك إدخال تغيير مخطط لتجديد ما المطلوب تغييره و كيف يتم تغييره، وتكلفته، مشاكل التغيير المتوقعة، وكيف يمكن التغلب عليها، ومن الذي

يكون مسؤول عن عملية التغيير وبذلك فالتغيير التنظيمي لا يتم تلقائيا مع الزمن ولكنه تغيير مخطط ومقصود إدخاله للمؤسسة.

✓ المسؤولية الإدارية : يعتبر التغيير التنظيمي من المهام الرئيسية للمستويات الإدارية المختلفة بالمؤسسة، وإن كانت الإدارة العليا مسؤولة عن أكثر من مستوى، إلا أن تدعيم التغيير ماديا ومعنويا وعبء الموافقة على خطط التغيير واتخاذ القرارات اللازمة لتنفيذها والمساهمة في حل المشاكل يكون من مسؤوليتها أيضا بالنسبة للمستويات التنفيذية فيقع عليها عبء المشاركة والتخطيط للتغيير و تنفيذه .

✓ النظم المفتوحة : وهذا يعني أن التغيير التنظيمي يحدث نتيجة لتأثر المؤسسة بظروفها الحالية والداخلية، وقد تحاول التأثير أيضا بالظروف الخارجية حتى تنسجم معها.[12]

3- أبعاد إدارة التغيير التنظيمي بالمؤسسة: يذكر الخضيري أن لإدارة التغيير أبعاد يجب الإحاطة بها، ومعرفتها واستخلاص علاقات الارتباط بينها، ومعرفة العوامل المؤثرة عليها، والمتأثرة بها، وهي على النحو التالي :[13]

أ- البعد التشريعي القانوني: إن التغيير في إطاره التشريعي يتطلب فهما عميقا لمضمون العدالة ومفهوم الظلم أيضا، وكلما كان البعد التشريعي عادلا متوافقا مع روح العصر ومتطلباته كلما كان فعالا في إحداث عملية التغيير، ومن هنا فإن عملية التغيير تتطلب الماما كاملا بالجوانب التشريعية المؤثرة على عملية التغيير ذاته وعلى سلوك قوى التغيير.

ب- البعد الاقتصادي لعملية التغيير: من خلال حسابات التكلفة والعائد والموارد و الإمكانيات، وإمكانية استخدام هذه الموارد وسهولة توجيهها لإحداث التغيير، تتضح مدى إمكانية تنفيذ التغيير، والسيطرة على قوى مقاومة التغيير، كما يمكن تحديد مصادر الأموال والموارد التي سيتم الاعتماد عليها.

ت- البعد الإعلامي لعملية التغيير: تحتاج عملية التغيير إلى جهد إعلامي اتصالي جماهيري ضخم لتوضيح مزايا التغيير وضرورته وحتميته، فضلا عن القيام بعملية تنوير واسعة للقضاء على الجهل والخوف والسلبية وتحويلها إلى معرفة وامن وايجابية، والتي من خلالها تزداد فاعلية قوى التغيير، وتنمو قدرتها على إحداثه.

ث- البعد الأمني لعملية التغيير: وهو من اخطر الأبعاد حيث يهتم هذا البعد بجانبين هما:

- أمن قوى التغيير ذاتها وإحساسها بسيطرتها على الأمور، وعدم إمكانية عودة أو انتصار قوى عدم التغيير أو القوى المحافظة عليها.

- امن الجماهير المستفيدة من التغيير والمحيطة والمهتمة به من حيث عدم تعرضها لغضب قوى مقاومة التغيير وعقابها وانتقامها، أو عدم تعرضها لحدوث فوضى مدمرة تلتهم أي مكاسب سبق للجماهير تحقيقها.

ج- البعد الاجتماعي لعملية التغيير : ويتعلق هذا البعد بكيفية إدارة مجتمع التغيير و المحافظة على نسيج القوى والعلاقات الاجتماعية، وعلى هيكل القيم والعادات و الأعراف والتقاليد والمبادئ الاجتماعية، أو إحداث تغيير في بعض منها مع الاستفادة من الأخرى في إحداث عملية التغيير.

ح- البعد التكنولوجي لعملية التغيير: حتى ينجح التغيير لابد من وجود تقدم في أساليب و أنماط ممارسة الأعمال بمعنى أن التغيير يحتاج إلى إدخال تكنولوجيا جديدة متطورة حتى يوجد الدافع الشرعي و المنطقي، والمبرر الطبيعي الحتمي لعملية التغيير.

إسهام الإدارة الالكترونية في إدارة التغيير داخل المؤسسة:

إن الإدارة الالكترونية وما تقدمه من مستجدات في المجال الإداري من تقنيات حديثة للاتصال المتمثلة في الاستخدامات المختلفة للحاسب الآلي وكذا شبكات التواصل كالانترنت الانترانت والاكسترانت، مما يوفر للقائمين على الإدارة قاعدة بيانات الكترونية متاحة للجميع عن طريق الربط الالكتروني لمختلف الفروع، مما يضمن السرعة في الانجاز وكذا دقة ووحدة المعلومات المتوفرة.إن هذه الثورة المعلوماتية المتجددة تفرض على كل إدارة أن تستجيب لها وهذه الاستجابة تكون عن طريق تغيير أنماط وممارسات تقليدية واستحداثها بأخرى الكترونية ولا يقتصر هذا التغيير فقط على التقليل ان لم نقل التخلص من المعاملات الورقية واستبدالها بالمكاتب الالكترونية بل يجب أن تكون الجهود متوافرة من اجل بلوغ هدف مشترك ألا وهو تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين بها على حد سواء. وهذا الهدف يتجسد من خلال إقناع وإشراك العاملين بالمؤسسة وعلى وجه الخصوص الإداريين بها بضرورة التغيير نحو الإدارة الالكترونية لان ذلك يسهم في جعلهم قادة تغيير نحو الأهداف المسطرة وكذا التقليل من إمكانية مقاومة هذا التغيير ويتأتى ذلك بتنمية المورد البشري بالمؤسسة من خلال الدورات التدريبية والتكوينية لمواكبة التطور التقني ولبلوغه مرحلة التمكين الوظيفي، فتوفر المؤسسة على تكنولوجيات حديثة يمكنها من انجاز أعمالها بأكثر دقه وجودة وكذا يمكنها ذلك من اكتساب سوق استهلاكية جديدة وذلك عن طريق الإعلانات وكذا استخدام مواقع خاصة بالمؤسسة مما يرفع من انتشار سلعها أو خدماتها لأكبر جمهور مستهلك.

وبشكل عام لتطبيق الإدارة الالكترونية وإحداث تغيير داخل أي مؤسسة يجب مراعاة النقاط التي يمكن من خلالها للإدارة الالكترونية أن تحقق التغيير الذي يتناسب مع متطلباتها ويمكنها من النجاح ونذكر منها ما يلي:[14]

- ✓ التزام القيادة بتبني المشروع: إن التزام القيادة بالجهود الهادفة للتحول إلى الإدارة الالكترونية من خلال توفير الجهد والوقت والمتابعة المستمرة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية، ويتطلب التزام القيادة لتبني مشروع الإدارة الالكترونية القيام بعدة إجراءات:
  - تفهم القيادات ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الالكترونية.
  - دعم رؤساء الأجهزة ومساعديهم في عملية التحول والتأكيد من أن موظفيهم و المتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحويل.
- ✓ التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول: يمكن تحقيق ذلك بالاهتمام بالجوانب التالية:

- تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول إلى الإدارة الالكترونية والعمل على إعداد خطة إستراتيجية لهذا التحول.

– وضع الأولويات ومراحل تنفيذ عملية التحول، وتوزيع الأدوار على المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطة إستراتيجية لهذا التحول.

✓ التركيز على الموظفين: فالإدارة الالكترونية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى كوادر و إطارات مؤهلة في كل مراحلها لذلك يجب التركيز على:

– تحديد القدرات والمهارات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الإدارة الالكترونية.

– إعادة توصيف الوظائف حسب المتطلبات والاحتياجات الجديدة التي يفرضها التحول للإدارة الالكترونية.

– تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في البيئة الالكترونية.

– وضع خطة لتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين، وتكريس مفهوم الخدمة المتميزة.

✓ تطوير شبكة الاتصالات: فعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية ليست عملية بسيطة، بل هي عملية تحتاج إلى توفر اتصالات مركزة على مستوى الداخلي والخارجي للإدارة.

✓ التركيز على المتعاملين: فعملية التحول إلى الإدارة الالكترونية تستوجب تحسين الخدمات للمتعاملين مع الإدارة وذلك بالتعرف على احتياجات المتعاملين الأساسية، خاصة في مرحلة التخطيط والتنفيذ للتحول للإدارة الالكترونية. وكذا إشراك العاملين مع الجهاز في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة.

خلاصة:

إن توجه المؤسسات في الوقت الحاضر نحو استخدام التقنية وتبني الإدارة الالكترونية في أدائها لمهامها يمنحها دعما لتحقيق أهدافها المسطرة وذلك لتفادي المعاملات التقليدية في أداء العمل الإداري وكذا الرفع من جودة ونوعية الأداء بما يتماشى ومتطلبات السوق والمنافسة مما احدث تغييرا جذريا بالمؤسسات الاقتصادية التي تسعى دائما للبقاء في مستوى تنافسي معين، وذلك من خلال إسهامها في إحداث تحولات جزئية وجذرية داخل المستويات التنظيمية المختلفة بالمؤسسة، فاستجابة المؤسسة للضغوط المفروضة في البيئة المحيطة يحتم عليها إتباع الخطوات والقواعد وكذا التقنيات التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية. سواء على مستوى التقنية أو المورد البشري القائم عليها.

والهوامش المراجع:

1-عمر احمد أبو هاشم الشريف وآخرون (2013):الإدارة الالكترونية مخل إلى الإدارة التعليمة الحديثة،ط01،دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن،ص:62.

2- ربحي مصطفي عليان(2012): البيئة الالكترونية،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،ص:27.

3-موسى عبد الناصر، محمد قريشي: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث،ع 09 ،2011.ص:89.

4-عمر احمد أبو هاشم الشريف وآخرون (2013):مرجع سابق ،ص:71-74

5-خليفة مصطفى أبو عاشور، وديانا جميل النمري: مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج09،ع02، الأردن،2013.ص:201.

6-زرزار العياشي،غياد كريمة: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال،ط1،دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن،2016.ص:134-136.

7-صبحي جبر القيسيتطور الفكر و الأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2005، ص:58

8- علي فلاح الزعبي:إدارة التغيير ودورها في تعزيز عملية التخطيط التسويقي الاستراتيجي في القطاع الصناعي الأردني، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية جامعة محمد خيضر بسكرة،ع 06. ديسمبر 2009،ص:78

9- هالة مصباح البنا : الإدارة المدرسية المعاصرة، ط1، دار صفاء للنشر التوزيع،عمان الأردن، 2013، ص: 267

10- أمل مصطفى عصفور: قيم ومعتقدات الأفراد و أثرها على فاعلية التطوير التنظيمي ،المنظمة العربية للتنمية ،القاهرة ،مصر ، ،2008،ص:23.

11- زيد منير عبوي: دور القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية، ط1، دار الشروق للنشر عمان، الأردن، والتوزيع،2010، ص:54-55.

12- ثروت مشهور: استراتيجيات التطوير الإداري، ب ط ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، ،2010،ص:80

13- محمودي قادة مختار:إستراتيجية التغيير كرهان للتنافسية بالمؤسسة، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة أبي بكر بلقائد، تلمسان الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم الاقتصاد،2014-2015،ص:97.

14- رافيق بن مرسلي:الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،قسم العلوم السياسية،جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر،2011، ص:132-135.