

الفصل السادس

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بانظمة التسيير

1- تعريف الإدارة الإلكترونية E-management .

وهناك عدة تعريفات للإدارة الإلكترونية، نذكر منها:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاتصال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. وتعرف كذلك بأنها استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبين المنظمات الأخرى والعملاء"، كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات، أو التجارة أو الإعلان." كما أن الإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد".

مما سبق يمكن القول: أن الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية

يرى العديد من الباحثين أن أهداف الإدارة الإلكترونية متعددة ويمكن حصرها فيما يلي:

- أ- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدمها إلى الوصاية وأولياء التلاميذ، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- ب- تسهيل إجراء الاتصال بين المؤسسة والوصاية؛
- ت- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛
- ث- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابا على عمل المؤسسة؛
- ج- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف التربية؛
- ح- تقليص معوقات الإحصاءات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات بتقنية المعلومات الإدارية؛
- خ- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة مع المتوسطة في أي وقت، كما تسمح للمستفيد بطلب الخدمات التي تقدمها المتوسطة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد؛
- د- إمكانية أداء الأعمال عن بعد، من طرف مكلف المتوسطة أو الوصاية من البيانات والمعلومات، ولهذا مردود ايجابي يظهر في تقليص الحاجة إلى التنقل، ومن ثم فإن ذلك يساعد على تقليل الازدحام في الوصاية أو المؤسسة، وتخفيف الأعباء على الإداريين؛
- ذ- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك؛

3- الإدارة الإلكترونية كنظام: أما الإدارة الإلكترونية كنظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات، كما أنها تتميز بالسمات التالية:

أ- أنها عملية إدارية تستفيد من الإمكانيات المتميزة للإنترنت مما يحقق السرعة الفائقة في إنجاز العمليات الإدارية عن بعد.

ب- أنها تعتمد على الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات؛

ت- أنها تعني الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي؛

ث- عدم التقيد بحدود الزمان أو المكان؛

ج- الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية الذكية، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة؛

ح- التحول من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية وإلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ نبوغه؛

القاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدام لوسائل (ICT) (Communications and Technology Information) ومن ضمنها الإنترنت، الانترانت والإكسترانت، باعتبارها الخيار التكنولوجي الأول لها، بدون هذه الوسائل والشبكات يصبح من غير الممكن تطبيق بيئة معلوماتية تفاعلية وواقعية.

4- وظائف نظام الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة؛ والتي تقوم على استخدام الإنترنت في إنجاز وظائف الإدارة الإلكترونية وتؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية والتي مثلت تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أ- **التخطيط الإلكتروني:** يمثل التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة والآنية والقصيرة المدى، القابلة للتجديد والتطوير المستمر، وذلك بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق، كما أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

ب- **التنظيم الإلكتروني:** يعتمد التنظيم الإلكتروني على التقسيم الإداري الذي تتعدد فيه مراكز السلطة ويعتمد على الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية والتنظيم الإداري المتعدد الرؤساء القائم على الوحدات الثابتة.

ج- **الرقابة الإلكترونية:** تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية؛ من خلال شبكة المؤسسة مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف والخطأ وعملية تصحيحه.

د- **القيادة الإلكترونية:** القيادة الإلكترونية تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها، إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

- وتشمل القيادة الإلكترونية على العناصر الثلاثة التالية:
- القيادة التقنية العملية: والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيارة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها؛
- القيادة البشرية: تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر؛
- القيادة الذاتية: تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

5- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير نظام التسيير أ- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير نظام التخطيط

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط من خلال:
 - نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا يساهم من جهة في تنمية قدرتهم ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.
 - إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء
 - جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب بل السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأساس ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد أهم مؤشرات البقاء.
 - زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات
 - دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل.
 - زيادة قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.
 - القدرة على تفعيل ودعم القرارات.
 - القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية باستخدام المزايا التي وفرتها تلك الثورة
- ب- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير نظام التنظيم**
- يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة. ولا شك أن هذه الصلات القائمة على الإنترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي.
- اعتمادا على شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي (Virtual factory) ، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزملائين
- تحقيق تغييرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة. وهذه التغييرات نجدها على الأقل في جانبين هما: استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهنيي وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية. واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب

- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليقاتها التي يحدونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.

ج-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير نظام التنشيط

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الانترنت.
- زيادة القدرة على الابتكار؛ كالإتيان بخدمات وأساليب ومنتجات جديدة.
- زيادة القدرة على التحفيز وانجاز المهام.
- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.
- زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.
- زيادة خدمة العاملين والموردين والزبائن بشكل أفضل

د-مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير نظام الرقابة

- لا شك أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:
- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المنقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري
- إن الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة.
- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردون، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد وهذا ما لم يكن ممكنا في السابق
- إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج