الإدارة الالكترونية بين الواقع والطموح

أ .حلمي المختار سالم ــ أ. فوزي رمضان الساعدي ــ أ.عبد المنعم علي خليف
المعهد العالي للمهن الشاملة ــ الأصابعة

مقدمة البحث :

لم تعد الإدارة في العالم رهينة أيديولوجيات وفلسفة وأمزجة المديرين والقادة ولم تعد قضايا الإدارة التقليدية تفرض نفسها بنفس القدر من الاهتمام السابق.

فلقد تغيرت المفاهيم التي تحكم المديرين فلم تعد المشكلة في الإدارة الكلاسيكية ، وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغيير المستمر، وأصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحدى الركائز المهمة للإدارة فلقد تبدلت سرعة التطور وسط هذا الزحم الشديد من المعلومات ، والشبكات فصار الموقع الجغرافي والأيدي العاملة ورأس المال يعني القليل حيث أصبح من الممكن للدول المتباعدة أن تستخدم التكنولوجيا والمعلومات لتعمل معا، فالقدرات البشرية سيكون وقودها المعلومات والمعرفة ، ومعيار نجاحها هو الإنفاق على التطوير والبحث العلمي ، وأصبح من الممكن للإدارة أن تنسق العمل وتراقب الجودة دون النظر إلى المكان والمسافة ، وبات من الممكن للأموال أن تنتقل في شكل أسهم وسندات وعملات من خلال الأسواق الإلكترونية ، ومازالت الإدارة في بعض مؤسساتنا تتمسك بخطوط السلطة التنظيمية ، ومستويات الإدارة بمسمياتها المختلفة.

إلا أن التطور التكنولوجي الهائل وانعكاسه على انهيار الحدود بين الدول يقابله انهيار مشابه للحدود التنظيمية أو بين الوحدات التنظيمية أو بين الوحدات التنظيمية بنفس المستوى ، فقد تلاشت مصطلحات وكلمات قام عليها علم الإدارة كالمسؤولية والسلطة، وحدة التوجيه، نطاق الإشراف، وحل محلها كلمات هي (الدعم من أسفل إلى أعلى) (إعادة هندسة العمليات) (المنتجات خالية العيوب) (حسابات تكلفة الخطأ) وغيرها من المفاهيم التي تعني في حد ذاتها انهيار البناء التنظيمي، تبدل بعض المسميات الإدارية من رئيس إلى قائد جماعة ومن مدير إلى مالك العملية ومن الأرشيف الورقي إلى الأرشيف الإلكتروني ، هكذا تتبدل المفاهيم، حيث يبقي اليقين في أن الذكاء يكمن في التزود بالمعلومات ، وأن التدريب يكمن في الوسائل الحديثة لا في البراعة الفردية المباشرة لتتأكد لنا المقولة الشهيرة "إن الإنسان حصاد معارفه".

مشكلة البحث:

من خلال ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الآتي :

س ــ ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الليبية الخدمية (صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة نموذجا) ؟

تساؤلات البحث:

من خلال التساؤل الرئيس السابق تتفرع الأسئلة التالية :

- ما أهمية الإدارة الالكترونية ؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ما مدى جاهزية الأفراد لقبول التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ؟
- ما هي دواعي التحول إلى لإدارة الالكترونية ؟

اهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى جاهزية المؤسسات الخدمية الليبية للتغيير ، والتحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية بمفهومها العصري والابتعاد عن الشكل التقليدي للإدارة .

اهمية البحث:

تستمد أهمية هذا البحث من اهمية المجال البحثي المتعلق بالإدارة الالكترونية ، ومدى إمكانية تطبيقها في المؤسسات الخدمية الليبية (صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة نموذجا)

الإطار النظري للبحث :

1 ـ ماهية الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية ميكنة جميع المهام والأنشطة للمؤسسات الإدارية باستخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال واعتماد الانترنيت والشبكات في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية وهي بذلك تبسط الإجراءات وتقضي على الروتين والإدارة الإلكترونية تحقق غاياتها عندما تتوفر لها عناصر أساسية " الاتصالات، الأجهزة، البرمجيات، الكوادر المتخصصة " بالإضافة إلى وعي معلوماتي لدي الموظف والمواطن معاً[1].

وكذلك تعرف بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم والإدارة الالكترونية الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال الجهد (2)

وأيضا يمكن تعريفها بأنها واحد من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، فهي تعد نمطاً جديداً، ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد ـ أيضا ـ إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التمكين الإداري [3].

2ـ عناصر الإدارة الإلكترونية:

1. إدارة بلا ورق: لا يفهم من المعنى أنه لا يوجد ورق بتاتاً ولكن لا يستخدم بكثرة والاستعاضة عنه تتم بالأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.

2. إدارة بلا مكان: وهي تعتمد على الهاتف المحمول أو الكمبيوتر المحمول والمؤتمرات الإلكترونية العمل عن بعد.

3. إدارة بلا زمان: أي أنها تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو ؛ لذلك لابد من العمل المتواصل (24 ساعة) والآن تسمي إدارة (7 × 24).

4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: (فيتر درا كر) تحدث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على عمال المعرفة فالشمال أصبح يتجه إلى صناعات المعرفة ويقذف بصناعة اللامعرفة للجنوب [4]

3 ـ أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات ؛ لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ، نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية :

1. تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ إنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

5. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

6. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به

7. إلغاء عامل المكان، إذ إنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات ، والإشراف على الأداء ، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

8. إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن (5)

4ـ متطلبات الإدارة الإلكترونية:

إنّ مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر عناصر البيئة المحيطة بها كافة ، وتتفاعل مع العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية كافة ؛ لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

أولاً:ـ البنية التحتيّة، إذ إنّ الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتيّة التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتيّة متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانياً:ـ توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية ، والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً:ـ توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

رابعاً:ـ التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات المعلومات اللازمة كافة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

خامساً:ـ توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكّن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

سادساً:ـ توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعاً:ـ وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية والنتائج القانونية المترتبة عليها كافة .

ثامناً:- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعاً- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية و إبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد (6)

4- دواعي التحول إلي الإدارة الإلكترونية:

يمكن إجمال دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية وتلخيصها في عدة أسباب هي:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة العمل.
2. ضرورة توحيد البيانات على مستوي المؤسسة.
3. صعوبة الوقوف على معدلات الأداء.
4. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة.
5. حتمية تحقيق الاتصال بين العاملين.

ولكي تتمكن مؤسساتنا من التحول إلى مؤسسات إلكترونية يجب مراعاة النقاط التالية:

1. التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس قضية تكنولوجية أساسها الحواسيب وشبكة إنترنيت واتصالات لكنها في الأساس قضية إدارية تعتمد على فكرة إدارة متطورة وقيادات إدارية واعية ترغب وتعمل على التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة.
2. التحول إلى المنظمة الإلكترونية عملية شاقة تتطلب أساليب علمية وتكنولوجية وتتطلب خبرات وتخصصات زائدة وتحتاج إلى وقت في الإعداد والتخطيط وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة.
3. الرغبة الصادقة والأكيدة من المؤسسات التي تقدم خدمات وتوفر على المستفيد الوقت والجهد والابتعاد عن التعقيدات الإدارية والإجراءات المتكررة وغير المبررة.
4. الإدارة الإلكترونية لا تعني فقط التوافق والانسجام في التعامل بين هذه الجهة الإدارية وبين المتعاملين معها ولكنها تتضمن ـــ بنفس الدرجة من الأهمية ـــ تطوير أشكال التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المؤسسة الواحدة وأقسامها الداخلية من ناحية وفيما بينها وبين المؤسسات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى.
5. أي أنه لكي تنجح المؤسسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية عليها في المقام الأول أن تنسق علاقاتها فيما بينها بحيث يتعامل المستفيد مع جهة واحدة تتولى هي إلكترونياً إنهاء جميع المعاملات مع الجهات الأخرى.
6. لكي تتمكن الإدارة الإلكترونية من الظهور إلى النور وتصبح واقعاً مجسداً في مؤسساتنا عبر شبكة الانترنيت يجب توفر آلية للدفع الإلكتروني لسداد الرسوم المطلوبة للحصول على الخدمات وهذا يقتضي:

أ- توفر إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني وتعميمها عن طريق المصارف والجهات المختصة.

ب- إصدار وسيلة دفع جديدة يسمى "الجنيه الإلكتروني" ويحصل عليه الراغبون في التعامل مع أجهزة الحكومة الإلكترونية ، مثل ما قامت به حكومة دبي الإلكترونية حيث أطلقت "الدرهم الإلكتروني".

7. أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يعني تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأقل عدد من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريبا .

8. تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في الأجهزة الحكومية لتتلاءم وتتوافق مع التعامل الإلكتروني "من خلال شبكة الانترنيت" وهذا يتطلب ثورة تشريعية تستبعد القوانين واللوائح المليئة بالتعقيد والتكرار وطلب المستندات بلا نهاية وإطالة الإجراءات وهذا يتطلب قبول مفاهيم جديدة لا تستوعبها التشريعات الحالية مثل:

أ- التوقيع الإلكتروني على المستندات.

ب- استخدام التكنولوجيا في حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.

9. توحيد الجهود بين الأجهزة الإدارية للدولة كافة ؛ لدعم التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتجنب العمل الانعزالي حيث يؤدي ذلك إلى تبديد الوقت والجهد وتفتيت المواد وافتقاد التجانس والتكامل بين تلك الأجهزة.

10. التركيز على البنية التعليمية وتطوير المناهج والتركيز على التكنولوجيا في التعليم ؛ للحصول على نتائج وجيل مؤهل علمياً قادراً على التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بما يتفق ومقتضيات العصر الإلكتروني [7]

5 ـ المزايا والعوائق في تطبيق الإدارة الإلكترونية "محلياً وعربياً : (8)

اولا ــ مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية :

1. الإجراءات والمعاملات داخل المؤسسة تكون جداً مبسطة وبالتالي فإن هذا ينعكس على نوع الخدمة المقدمة والتي تكون أكثر جودة.
2. التحول إلى المجتمع اللاورقي.
3. توفير الوقت والجهد في إنجاز المعاملات الإدارية.
4. حفظ الأعمال والوثائق كافة بشكل إلكتروني وإنهاء الشكل التقليدي الأرشيفي.
5. سهولة الاتصال بين دوائر المؤسسات المختلفة داخل وخارج البلاد.
6. توفير البيانات للمستفيد بشكل فوري.
7. حماية سرية تداول البيانات والمعلومات.
8. التعلم المستمر وبناء المعرفة.

ثانيا ــ عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ويمكن تلخيصها في عدة نقاط منها:

1. ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات والتكنولوجية وتشمل "اتصالات، أجهزة، برمجيات، كوادر مختصة" وقلة نماذج الإدارة الإلكترونية الناتجة.
2. الفقر المعلوماتي وانعدام المعرفة باللغات المختلفة.
3. ارتفاع تكلفة بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة.
4. ارتفاع نسبة الأمية في بعض الدول العربية وانعدام الوعي المعلوماتي والحاسوبي عند المواطن.
5. تمسك بعض الدول بالإجراءات التقليدية والبيروقراطية الإدارية حتى بعد دخول الحاسوب للإدارة.
6. انعدام تخطيط وتطوير الموارد البشرية فهي تغفل عدة جوانب أهمها:
   - ❖ انحصار أنشطة تنمية الموارد في عملية التدريب التقليدي.
   - ❖ إهمال أشكال مهمة من تنمية القدرات والمهارات.
   - ❖ نوعية وكفاءة نظم التدريب.
   - ❖ ضعف في مخصصات التدريب وغياب التحديد الدقيق للاحتياجات.

6 ــ السلبيّات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية:

قد يتبادر إلى الذهن أن تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية سيكون الحل السريع والآني لكل مشاكل الادارة ومختنقاتها والوصول بالمواطن إلى درجة الرضا التام في مجال تقديم الخدمات له لكن في الواقع أن تطبيق الإدارة الالكترونية 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 خطّة طوارئ في

حال تعثّر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي:

أولاً ـ التجسس الالكتروني :

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلّصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس أحد هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارية الإلكترونية فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني وهو ما يعرّضه 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، ومصدر خطر التجسس الالكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات تتمثل في

الأفراد العاديين، والهاكرز (القراصنة) وأجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

ثانياً ــ زيادة التبعية للخارج :

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجية على الرغم من أن هناك أعدادا كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم، وعلى العموم بما أن "الإدارة الإلكترونية تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية.

ثالثاً ـ شلل الادارة :

إنّ التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الإلكترونية ، والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال ، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلّينا عن النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية ممّا من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية [9]

7 ــ العلاقة بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية وتجارب بعض الدول في هذا المجال : (10)

تعد الإدارة الإلكترونية مدخلاً مهماً وحجر أساس للحكومة الالكترونية ، فمفهوم الإدارة الالكترونية كما عُرض هو مدخل مهم لتعريف الحكومة الالكترونية التي تعني استغلال تقنية المعلومات والاتصالات ؛ لتطوير وتحسين الشؤون العامة ، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين المؤسسات الحكومية أو بين هذه المؤسسات والعاملين بها بطريقة معلوماتية تعتمد علي الشبكات الدولية ورافق ذلك ظهور مفاهيم جديدة كالحكومة الرقمية والتسوق الالكتروني والتجارة الالكترونية والمكاتب الالكترونية وغيرها وإن كان البعض يستخدم عبارة الحكومة الالكترونية.

للحديث عن استخدام وسائل إعلام واتصال وتقنيات حديثة لتطوير الأداء الإداري فإن البعض الآخر لا ير موجباً لاستعمال مثل هذه العبارة ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الالكترونية لأداء المعني ذاته.

8ـ تجارب بعض الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية:

1ــ تجربة حكومة الإمارات الإلكترونية:

بدأت هذه التجربة في عام (2001) فكانت في عدة مجالات مثل التحصيل الإلكتروني، التراخيص الصناعية، المشتريات الحكومية وكان القطاع المصرفي من أول القطاعات التي خاضت غمار التحول الالكتروني فتجربة بنك الإمارات هي من أهم العلاقات في هذا المجال حيث بدأ بتطبيق التجربة من خلال خدمة (بنك نت) حيث يمكن للزبون في أي مكان في العالم من خلال كلمة السر الخاصة به الاستعلام عن رصيده ومعرفة التداولات

اليومية ومعرفة التعاملات المصرفية لثلاثة أشهر فائتة وتحويل الأموال من حساب زبون الى آخر وتسديد الفواتير.

2ـ تجربة قطر الالكترونية:

أما في قطر فكانت الانطلاقة في (2002) فقد أخذت الحكومة علي عاتقها تجهيز الأرضية لانطلاق الحكومة الالكترونية من خلال بناء بنية تحتية للمشروع ،تجهيز الكادر الوظيفي المختص، تدريب الموظفين علي تقديم الخدمات، تهيئة مدخل واحد للحكومة الالكترونية وبوابة الكترونية واحدة لدفع الاستحقاقات الحكومية وبتالي أصبح بمقدور القطاعات الحكومية الراغبة في تقديم خدماتها الكترونياً ربط أنظمتها الداخلية بهيكل الحكومة الالكترونية ومن أهم الخدمات المتوفرة حالياً هي خدمات التأشيرة ، الإقامة، وإصدار شهادات الميلاد، والوفاة، رخصة القيادة ومخالفات المرور والتوظيف الالكتروني وغيرها والعمل جار علي إدخال خدمات جديدة كاستخدام البطاقات الذكية والتخطيط والتأسيس لتقديم المفتاح الالكتروني الذي يعطي لكل مشترك هوية خاصة تتضمن بيانات تفصيلية عنه وتمكنه من التوقيع الالكتروني علي كافة المعاملات ودفع الرسوم عبر شبكة الانترنت وإصدار القوانين الالكترونية لتنظيم تلك المعاملات.

3ـ تجربة حكومة البحرين الالكترونية:

قامت البحرين كباقي الدول بتأسيس وإرساء قواعد للحكومة الالكترونية تتمثل في:

أ – بناء شبكة المعلومات الوطنية من خلال توحيد قاعدة البيانات المشتركة بين وزارت الدولة وأجهزتها المختلفة.

ب – العمل جار في إصدار أول نسخة من البطاقة الذكية الموحدة لتكون بذلك أول دولة عربية تصدر هذه البطاقة وثالث دولة على مستوى العالم بعد ماليزيا وهونغ كونغ.

تحتوي البطاقة على (جواز السفر، والبطاقة الشخصية، ورخصة القيادة، والملف الطبي، والملف التعليمي، وبصمة صاحب البطاقة) مع إمكانية تحميلها مبالغ مالية كبطاقة المصرف الالكتروني.

ج – توفير الحماية للشبكة التابعة للحكومة الالكترونية وضمان التحديث الآلي لجميع أجهزة المزودات والأجهزة الشخصية المرتبطة بتلك الشبكات إضافة إلى حماية البريد الالكتروني.

4ـ تجربة حكومة الأردن الالكترونية:

بدأ التجهيز لمشروع حكومة الأردن الالكترونية سنة (2000) وركز برنامج الأردن الالكتروني علي إدارة التغيير وذلك بإعادة هندسية الإجراءات وتطوير الموارد البشرية وإعادة هيكلية المؤسسات الحكومية بتطبيق أحدث الأساليب الحكومية وتغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع معلوماتي ناجح وعملت الحكومة على تنمية وتطوير القوي العاملة فى مجال التقنية الحديثة وبناء مراكز عمليات الحكومية لتكون مركزا لتوصيل الشبكة الأردنية وإدارة البوابة الالكترونية وأصدرت الأردن قوانين خاصة لتوقيع العقود والمعاملات الالكترونية وأهم ما يميز تلك القوانين أنها منحت المعاملات سواء كانت تجارية أو مدنية أو التواقيع الالكترونية نفس القوة والحجة القانونية المعطاة للمعاملات والوثائق اليدوية.

إجراءات البحث

1ـ منهجية البحث :

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي(دراسة الحالة) حيث تمت دراسة الإدارة الالكترونية ومدى امكانية تطبيقها في المؤسسة محل الدراسة ، كما تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال صحيفة الاستبانة كما لجأ الباحثون إلى إجراء بعض المقابلات مع مديري الإدارات في المؤسسة قيد الدراسة .

2 ــ مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة .

3ـ عينة البحث :

تم اختيار عدد (15) موظفا من العاملين بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بطريقة عمدية للإجابة عن اسئلة الاستبيان .

4ـ التحليل الإحصائي :

تم الاعتماد على مقاييس النزعة المركزية في تحليل البيانات المتحصل عليها من صحيفة الاستبانة والمتمثلة في :

- ❖ المتوسط الحسابي
- ❖ التكرارات.
- ❖

5 ــ تجميع وتحليل البيانات :

قام الباحثون بإعداد استمارة الاستبيان ؛ وذلك لما تحمله هذه الاستمارة من مزايا والتي من أهمها الوصول إلى البيانات المطلوب الحصول عليها من مصادرها الأصلية .

فكرة عن استمارة الاستبيان :

تم طرح سبعة أسئلة في استمارة الاستبيان تتعلق بمشكلة الدراسة ووزعت على خمسة عشر موظفا من موظفي فرع الصندوق ولم يتم استبعاد أي استمارة من استمارات الاستبيان وتم استرجاع العدد بالكامل .

1 ــ السؤال الاول : هل من وجهة نظرك أن الإدارة الالكترونية هي عملية ميكنة جميع المهام والأنشطة للمؤسسات الإدارية بحيث تؤدى غالب الأعمال بشكل إلكتروني؟

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	7	7	1			15
النسـبة المئوية	%46	%46	%6.6			%100

جدول (1)

يتبين من الجدول ان 46% من عينة الدراسة موافقون بشدة على أن الإدارة الالكترونية هي ميكنة جميع الأنشطة الإدارية بالمؤسسة وكذلك 46 % من عينة الدراسة يوافقون نفس الراي أما 6.6% من عينة الدراسة التزموا الحياد في الإجابة .

2ـ السؤال الثاني : هل تتوفر لديكم شبكة اتصال تسهل إدارة الأعمال اليومية داخل فرع صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة وتسهل التواصل مع باقي الفروع خارج المنطقة؟

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	3	8	1	2	1	15
النسـبة المئوية	%20	%53	%6.6	%13.3	%6.6	%100

(جدول 2)

يتبين من الجدول السابق أن غالبية العينة والتي تمثل (73%) يقرون بوجود شبكة اتصال جيدة تسهل إدارة الأعمال اليومية داخل الفرع وخارجه .

3- السؤال الثالث : هل لا يشكو صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة من نقص في توافر الحواسيب الحديثة وبرمجياتها الخاصة؟

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	5	8	2			15
النسـبة المئوية	%33.3	%53.3	%13.3			%100

(جدول 3)

يتبين من الجدول السابق أن نسبة 86.6 % من عينة البحث يؤيدون أن صندوق الضمان الاجتماعي فرع الأصابعة لا يشكو من نقص في توافر الحواسيب الحديثة وبرمجياتها

4- السؤال الرابع : هل أنت كموظف لا تواجهك صعوبات في التعامل مع الحواسيب وتكنولوجياتها ؟

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	4	7	2	1	1	15
النسـبة المئوية	%26.6	%46	%13.3	%6.6	%6.6	%100

(جدول 4)

يتبين من الجدول السابق أن نسبة (72.6%) من عينة الدراسة لايواجهون صعوبات في استخدام الحواسيب وتكنولوجياتها

5- السؤال الخامس : هل يقيم صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة دورات تدريبية مستمرة في مجال تكنولوجيا الحواسيب خاصة برفع كفاءة العاملين؟

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	3	7	2	3		15
النسـبة المئوية	%20	%46	%13.3	%20		%100

(جدول 5)

يتبين من الجدول السابق أن (66%) من عينة الدراسة يقرون أن فرع الصندوق يقيم دورات تدريبية وباستمرار خاصة برفع كفاءة العاملين في مجال تكنولوجيا الحواسيب والمعلومات .

6- السؤال السادس : هل ترحب ولا تمانع بالالتحاق بأي دورة تدريبية في مجال تكنولوجيا الحواسيب يقيمها صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة ؟

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	11	4				15
النسـبة المئوية	%73.3	%26.7				%100

(جدول 6)

يتبين من الجدول السابق أن ما نسبته (100%)من عينة الدراسة يرحبون ولا يمانعون في تلقي أي دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات يقيمها فرع الصندوق.

7ـ السؤال السابع : هل ترى أن التحول إلى الإدارة الالكترونية عملية مكلفة فالإدارة التقليدية تفي بالغرض من حيث انجاز الاعمال وإرضاء المستفيدين؟

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غيـر موافـق بشدة	المجموع
التكرار	2	1	3	3	6	15
النسـبة المئوية	%13.3	%6.6	%20	%20	%40	%100

(جدول 7)

يتبين من الجدول السابق أن نسبة 60% من عينة الدراسة يرفضون نمط الإدارة التقليدي ، وينشدون التحول إلى نمط الإدارة الالكترونية أما ما نسبته 20% يرون أن نمط الإدارة التقليدي يفي بالغرض وأن التحول إلى الإدارة الالكترونية مكلف .

نتائج البحث :

من خلال ما سبق عرضه تم الوصول إلى النتائج التالية:

1ـ الإجماع على أن الإدارة الالكترونية هي ميكنة جميع المهام والأنشطة الإدارية بحيث تؤدى غالبية الأعمال بشكل آلي .

2ـ توافر بنية جيدة من معدات حاسوبية وبرمجياتها وكذلك شبكات اتصال في الجهة محل الدراسة مما يؤثر إيجابا على مدى إمكانية تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية الليبية .

3ـ الوفرة في الدورات التدريبية الخاصة برفع كفاءة العاملين في الجانب التكنولوجي في الجهة محل الدراسة مما يؤثر إيجابا على مدى إمكانية تطبيق مفهوم الادارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية الليبية .

4ـ الجاهزية العالية للعاملين في الجهة محل الدراسة للتعلم والتدريب والرغبة في رفع الكفاءة مما يؤثر ايجابا على مدى إمكانية تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية الليبية.

التوصيات:

يمكن تلخيص التوصيات في النقاط التالية :

1ـ النظر في الوضع التنظيمي والتوجهات والمهام في إدارة شؤون الموظفين وتطويرها .

2ـ التكامل بين التدريب التقليدي والحديث لتفعيل الأداء التدريبي .

3ـ تطوير البرامج والمشروعات التي تهدف إلى سد الفجوة المعرفية والرقمية بيننا وبين الدول المتقدمة.

4ـ الاهتمام بالتفكير الابتكاري وتشجيع العاملين للارتقاء بالأداء ورفع الكفاءة .

5ـ تفعيل مشاركات الأفراد في بحث مشاكل العمل وتشجيع حلقات العصف الذهني والإدارة المكشوفة .

الهوامش:

1- الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في العالم، د. محمد الطعامنة و د. طارق علوش.2004م ، المنظمة العربية للتنمية الادارية

2- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية الممكلة المتحدة، 2008، -

3- www.new.edue.com

4- الإدارة الالكترونية بين الواقع والآفاق، رسالة ماجيستر، أسماء بشير صالح، خريف 2005 – 2006 م. الاكاديمية الليبية

5- www.ar.wikiibooks.org

6 - كلثم محمد الكبيسي ، مرجع سابق

7- الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في العالم ، مرجع سابق

8- الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق

9- www.ar.wikiibooks.org

10- الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق

ملحق :

(استمارة استبيان)

تعد استمارة الاستبيان هذه من ضمن متطلبات نشر ورقة بحثية بعنوان

(الادارة الالكترونية بين الواقع والطموح)

نأمل منكم الاجابة بكل موضوعية وحيادية على اسئلة الاستبيان وذلك بوضع اشارة في الخانة المخصصة التي تمثل رأيك وذلك من اجل الوصول الى نتائج تدعم هذه الدراسة

ولكم خالص الشكر لتعاونكم .....

السؤال	الاجابات				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. من وجهة نظرك ان الادارة الالكترونية هي عملية ميكنة جميع المهام والأنشطة للمؤسسات الادارية بحيث تودى غالب الاعمال بشكل الكتروني؟					
2. تتوفر لديكم شبكة اتصال تسهل ادارة الاعمال اليومية داخل الفرع صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة وتسهل التواصل مع باقي الفروع خارج المنطقة؟					
3. لا يشكو صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة من نقص في توافر الحواسيب الحديثة وبرمجياتها الخاصة؟					
4. كموظف لا تواجهك صعوبات في التعامل مع الحواسيب وتكنولوجياتها؟					
5. يقيم صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة دورات تدريبية مستمرة في مجال تكنولوجيا الحواسيب خاصة برفع كفأة العاملين؟					
6. ترحب ولا تمانع بالالتحاق بأي دورة تدريبية في مجال تكنولوجيا الحواسيب يقيمها صندوق الضمان الاجتماعي فرع الاصابعة ؟					
7. التحول الى الادارة الالكترونية عملية مكلفة فالإدارة التقليدية تفي بالغرض من حيث انجاز الاعمال وإرضاء المستفدين؟					