

# الإدارة الإلكترونية

عبد الرحمن تيشوري

دارس في المعهد الوطني للإدارة العامة  
باحث في موقع الحوار المتمدن

بعد دخول الانترنت و انتشارها في العالم وفي سورية اصبحنا نسمع مصطلحات مثل الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والنقود الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وغير ذلك من المفاهيم ويبدو ان تحسين الاداء الحكومي لن يتم بدون الثورة الإلكترونية وساحاول في هذه العجالة السريعة أن ابين بعض عناصر الإدارة الإلكترونية وماذا يعني هذا المفهوم وما هو مصيره والي اين يمضي علني اقدم فائدة للقراء عن هذه الموضوع الذي اراه هام جدا

- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع اداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف الي انها دورها وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الارشيف الإلكتروني والادلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد اساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 365/7/24 أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة

وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة واصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف الي الجنوب والى العرب والى العالم النامي

## توجهات الإدارة الإلكترونية

- إدارة الملفات بدلا من حفظها
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها
- الاجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات
- الانجازات بدلا من المتابعة
- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة
- التجهيز الناجح للاجتماعات

## عناصر الإدارة الإلكترونية

- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج
- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات اطلابها من خلال الحاسب الالى
- الادارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا تنهي دورها بل وسيلة لرفع اداء وكفاءة الحكومة
- إدارة بلا اوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والارشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الالية
- إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية
- إدارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب اخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا

- إدارة بلا تنظيمات جامدة:
- فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة

### الانظمة الالكترونية اللازمة للإدارة الالكترونية

- انظمة المتابعة الفورية
- انظمة الشراء الالكتروني
- انظمة الخدمة المتكاملة
- النظم غير التقليدية الأخرى وتشمل:
  - نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم
  - النظم الخبيرة والذكية
  - نظم تطوير العملية الإنتاجية ( نظم التصميم والجودة والموردين )
  - نظم تطوير عمليات التسويق والتوزيع ( نقاط البيع ونظم إدارة العملاء )
  - نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التمويل ومنها البنوك الدولية والبورصات العالمية

### مواصفات المدير الالكتروني

- الابتكارية
- المعلوماتية أي أن تكون لديه المعلومة حاضرة
- التعددية متعدد المعارف
- الحيوية يجب أن يتصف بالحيوية دائماً
- أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة الكترونياً

- إدارة الأعمال عن بعد
- حفظ كافة الوثائق والاعمال الكترونيا
- التحول آلي المجتمع اللاورقي
- ضبط الحضور والانصراف والاجتماعات الكترونيا
- اعتماد دليل اتصال دداخلي وصادر ووارد الكتروني
- حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في اقل وقت وباقل التكاليف
- منفتح ديناميكي واسع الاطلاع متابع لما يجري في حقل التطورات التقنية والاتصالية

### الانترنت والادارة الحكومية

لايوجد افضل من الانترنت لتصبح عنصرا ممكنا يستخدمه عدد كبير جدا من الناس  
فالانترنت تمثل ذروة ما وصلت اليه ثورة المعلومات والاتصالات المعاصرة  
وهي ترتبط بالمواطنين والقطاع الخاص والقطاع العام الحكومي معا  
فهي بذلك المرشح الامثل لتصبح العنصر الممكن للانتقال بالدارة الحكومية آلي  
عصر جديد

والنقلة النوعية التي تسعى الحكومات لتحقيقها حاليا هي أن تصبح حكومات  
الالكترونية ولا بد للحكومة من اعتماد المبادئ التالية:

- التحول من إدارة المواطنين آلي خدمتهم
- تقديم خدمات القطاع العام بأسلوب القطاع الخاص
- تقليص التكاليف وزيادة الفعالية
- التسهيل بدلا من التسيير

- تمكين المواطنين من خدمة انفسهم بدلا من فرض شكل واحد من الخدمة عليهم
- نقل صلاحيات المحاسبة والمراقبة من المديرين آلي المواطنين
- افساح المجال للولايات السوق ومراعاة اعتبارات الربحية

### وظيفة الحكومة التقليدية

- الامن الداخلي والخارجي
- صك النقود واعمال السيادة والقضاء
- التعاملات مع المواطنين
- التعاملات مع القطاع الخاص
- التعاملات مع المؤسسات الحكومية الأخرى
- الحكومة الالكترونية تستخدم الوسائل الالكترونية في هذه الأمور بطريقة افضل واكفاً واكثر فعالية
- الحكومة الالكترونية تركز على بناء شبكة التعاملات وهي تنقل المجتمع من الثورة الصناعية آلي ثورة الاتصالات
- أي أن الحكومة الالكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية
- مميزات الحكومة الالكترونية:
  - زيادة سرعة التعاملات
  - تقليص النفقات حيث ادى استخدام الانترنت آلي تقليل عدد الموظفين
  - كفاءة إدارة علاقات المواطنين
  - ارتفاع درجة رضى المواطنين في التعامل مع المواقع الالكترونية الحكومية
  - الحكومة الالكترونية تقلل الاجراءات البيروقراطية من خلال العمل 24\*7\*7 أي أن الحكومة الالكترونية تعمل 7 ايام في الاسبوع دون عطلات أو اجازات

ولمدة 24 ساعة في اليوم وعلى مدار 365 يوم في السنة

- نظم المعلومات اهم وقبل شراء تكنولوجيا المعلومات:

- 1- نوع المعلومات والبيانات محل التعامل

- 2- شكل المعلومات والبيانات محل التعامل

- 3- دور التكنولوجيا في تجهيز وحفظ واسترجاع المعلومات

- 4- دور العامل البشري في تجهيز وحفظ واسترجاع المعلومات

هل تقضي الحكومة والادارة الالكترونية على البيروقراطية؟؟

• يقول بعض الباحثين بان الإدارة الالكترونية للامور ستقضي على البيروقراطية

• هذا صحيح حيث تقضي وتعمل على الغاء دور الموظفين الوسطاء لكن القضاء

على بعض فئات البيروقراطية الحكومية يخلق بيروقراطية من نوع اخر

تسمي بيروقراطية الكترونية لكن البيروقراطية القادمة افضل من البيروقراطية

الحالية وهي اكثر شفافية واكثر سرعة من التعاملات الورقية

كيف نخطط ونبدأ با لحكومة والادارة للكترونية؟؟

• ضع كل ما يمكنك من معلومات في شكل الكتروني على الانترنت

من خلال نماذج للتعامل مع المواطن ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات

الحكومية

• صنف الخدمات بطريقة صحيحة عبر الانترنت تبعا لنوع الخدمة

- خدمات شخصية

- خدمات تجارية

- خدمات تعليمية

- خدمات صحية

تبعاً لمراحل العمر :

- شهادة ميلاد - الكشف الطبي - الالتحاق بالمدارس - خدمات التجنيد - خدمات

انتخابية- خدمات التشغيل والتوظيف-

تبعاً لنوع المستفيدين من الخدمة:

- خدمات فردية تقدم للمواطن

- خدمات مؤسسية تقدم للشركات والنوادي

• يجب الحفاظ على امن المعلومات والتعاملات

• يجب البدء بالقطاعات الاكثر الحاحا وردم الهوة بين النظري والتطبيقي وامتلاك

الكادر البشري اولا

• يجب توفير التمويل الكافي لان المشروع يحتاج آلي اموال كبيرة وطائلة يجب

البحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل

• يجب توظيف العناصر الماهرة واشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الالكترونية

المبسطة والمتقدمة

• يجب الاطلاع على تجارب وانجازات الحكومات الالكترونية التي سبقتنا ولها

نفس ظروفنا

• يجب توعية المواطنين والادارات الحكومية ب فوائد وعوائد الحكومة الالكترونية

لا يكفي أن نعرف يجب أن نطبق

ولا يكفي أن نريد يجب أن نفعل  
علينا العمل بهذا الاتجاه لان الميزة التنافسية اليوم ليست هبة الطبيعة وليست  
بترول ومناجم انها في الجماجم انها من صنع عقل الانسان وقدراته

---

<http://www.minshawi.com/other/taushory1.htm>