تصور مقترح لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية

أ.م.د. شريفة بنت عوض الكسر

جامعة شقراء/ المملكة العربية السعودية

A proposal for the application of modern electronic management systems in the governments of the Arab countries

Dr. Sharifah Awadh Alkaser

Saudi Arabia\ Shaqra University

Abstract

The complexity of services offered by government departments and their importance for the citizens and residents of Arab countries and institutions make it essential to its transformation from a traditional management approach to e-governance to provide the flexibility needed in response to internal and external variables successive, right down to shorten the proceedings, which dissipates the time and effort and expenses. Given the novelty of e-governance, and a lack of public awareness surrounding the characteristics and nature in general, the efforts in this study focused to highlight this aspect, and motivate professionals to conduct more applied research process, and report in a scientific manner of unfinished e-governance.

The problem of the study are identified as follows:

What is the future of modern electronic management systems in the governments of the Arab states?

And emerge from this major problem, a number of sub-questions are:

• What are the key concepts in e-governance?

• What is the proposed scenario that Arab governments can cope with the concepts of modern electronic management systems ; to be able to apply them in their administrations?

The study used the descriptive analytical method analysis of previous studies , also relied mainly on primary and secondary sources available in this area

Finally, the study concluded conceived proposal through which electronic management in government institutions applied, and professional organizations in the Arab countries with the least number of problems and drawbacks generated by the lack of advance preparation for the application of e-governance systems.

الملخص:

إن تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين بالدول العربية والمؤسسات تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات. ونظرًا لحداثة الإدارة الإلكترونية، وقلة الوعي العام الذي يحيط بخصائصها وطبيعتها بصفة عامة، فقد تركزت الجهود في هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذا الجانب، وتحفيز المتخصصين لإجراء المزيد من البحوث العملية التطبيقية، والإفادة بشكل علمي من منجز الإدارة الإلكترونية.

و لقد حدد الباحث مشكلة الدراسة على النحو التالي:

ما هو مستقبل نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية؟

وينبثق عن هذه المشكلة الرئيسية عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ماهي المفاهيم الأساسية في الإدارة الإلكترونية؟

- ما هو التصور المقترح الذي يمكن حكومات الدول العربية من مسايرة مفاهيم نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة؛ لتتمكن من تطبيقها في إداراتها؟

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتحليل الدراسات السابقة، كما اعتمدت اعتمادًا رئيسيًا على المصادر الأولية والثانوية المتوافرة في هذا المجال.

وأخيرا خلصت الدراسة إلى تصور مقترح يمكن من خلاله تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، والمنظمات المهنية بالدول العربية مع أقل عدد من المشكلات والسلبيات المتولدة من عدم الإعداد المسبق لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية.

المقدمة:

حيث إن الإدارة الإلكترونية عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف (الوليد، 2009)، فعلى الإدارة بصورة عامة، والإدارة الحكومية بصورة خاصة أن تتبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية؛لكي تواجه التغيرات المتسارعة، والمتزايدة في عصر العولمة والتبادل الثقافي.

فالإدارة الإلكترونية لا تقتصر على الاتصالات الداخلية، ولكنها تمتد لتشمل الاتصالات الخارجية أيضاً في المنظمة. والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة داخل أي منظمة. فالاعتماد في تنفيذ الإدارة الإلكترونية يساعد في تلبية احتياجات العملاء بمركزية أكبر من الاعتماد على المنظمة المركزية، وإزالة الاعتماد على أفراد معينين، كما يساعد على إدخال نظم الشفافية في العمل عن طريق التواصل المباشر مع المسؤولين.

ومن خلال تخصص الباحثة في المجال الإداري بأحد القطاعات الحكومية، ومن منطلق الحرص على رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية تحاول الباحثة وضع تصور لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية؛ وذلك ليلبي حاجات هذا العصر المتزايدة مع تسارع التغيرات في النظم الإدارية حول العالم.

لذلك ستقوم الورقة التالية بعرض بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة في الإدارة، ثم اقتراح الآليات التي تمكن الحكومات في الدول العربية من تطبيقها بفعالية.

مشكلة الدراسة:

ضعف استفادة الإدارة الحكومية في البلاد العربية من التكنولوجيا والبرمجيات، وعدم استثمارها بالشكل الأمثل نتيجة سيطرة الأمية المعلوماتية لدى غالبية العاملين في الجهات الحكومية والافتقار إلى الربط الشبكي بين الإدارات الحكومية، وبين الجهات التابعة لها أولاً ومع الوزارات والمؤسسات الأخرى ثانياً، أمر يؤدي إلى ضعف آلية الإدارة، وتعقيد الإجراءات البيروقراطية، والفساد العميق والمنظم في جميع المستويات، وتدني الحرفية لدى الكثير من الموظفين، ومستوى الخدمة التي يؤدونها، وتعتبر هذه المسألة من أكبر تحديات متطلبات تطوير نظام إداري رشيق وعملي وفعال ومستقر (تيشوري، 2013). كما أن هنالك مطالبة بضرورة تفعيل الحكومة الإلكترونية في الدول العربية لتساعد، وبشكل كبير على خفض التكاليف في الوقت والمال، وللحصول على المزيد من الشفافية والمساءلة، والتي تعد أبرز المشكلات التي تواجهها الإدارة العربية بشكل عام (القحطاني، 2014).

وفي ضوء العرض السابق يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي:

1. ما هو مستقبل نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية؟

وينبثق عن هذه المشكلة الرئيسية عدد من الأسئلة الفرعية هي:

1. ماهي المفاهيم الأساسية في الإدارة الإلكترونية؟

2. ما هو التصور المقترح الذي يمكن حكومات الدول العربية من مسايرة مفاهيم نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة لتتمكن من تطبيقها في إداراتها؟

نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة، و طرق تطبيقها في حكومات الدول العربية هو المحور الأساسي لهذه الدراسة، ولكي نستطيع أن نتوصل إلى الإجابة الواقعية العلمية لهذا السؤال لابد من بحث الأسئلة الفرعية التي في مجملها ستمكننا من وضع تصور مقترح لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

1. الوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية بالدوائر الحكومية في الدول العربية.
2. تزويد القائمين على الإدارات الحكومية بدراسة واقعية لجميع جوانب الإدارة الحالية في البلاد العربية.
3. تشكل الدراسة أهمية خاصة للإدارات الحكومية، و أهمية عامة لجميع مجالات الإدارة.
4. ستفيد هذه الدراسة في بناء نموذج مقترح لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في حكومات الدول العربية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. الكشف عن واقع الإدارات الحكومية في الدول العربية.
2. التعرف إلى متطلبات التطوير في الإدارات الحكومية في الدول العربية.
3. التعرف على آليات تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة في إدارة حكومات الدول العربية.

منهج الدراسة:

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهتم بوصف الجوانب المتنوعة للإدارة الإلكترونية، بهدف التوصل إلى عوامل منطقية تمكن من وضع تصور مقترح لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في حكومات الدول العربية، والآليات المقترحة لتحقيق ذلك، بالاعتماد على المراجع المكتبية والإحصائيات والوثائق والتعاميم اللازمة (أبو سريع، 2004م).

مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: عرفها عكاشة (2004) بأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة، كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال، وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليتين.

بينما ذكر المغربي (2004) بأن الإدارة الإلكترونية عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات، خاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية؛ لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية، بما يحقق العدالة والمساواة.

كما وضح الصريدي (2004) بأن الإدارة الإلكترونية تعرف بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية. فهي تعني:بأنها قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات، و تقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقه عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية، و أمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وأي مكان) معتمده علي مبدأين هما:

الأول: (تقني): ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها.

الثاني: (إجرائي): ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتهـا ومصداقيتها.

ويتضح من التعريفات السابقة بأن كلها تدور حول التحول من النظام التقليدي للإدارة الحكومية إلى النظام الحديث القائم على تكنولوجيا المعلومات، من أجل تيسير أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة وإنجازها في أسرع وقت وأعلى جودة للخدمة، بالإضافة إلى إنجاز المعاملات الإدارية، والتواصل مع المواطنين في إطار من الديمقراطية بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وبذلك تتغير أشكال وسبل تقديم تلك الخدمات العامة للإدارات الحكومية ومعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة إلكترونية بواسطة الحاسب الآلي عبر شبكة الإنترنت، وشبكات الاتصال.

الحكومة: هي الهيئة التي تمتلك القوة/الشرعية لفرض الترتيبات والأحكام والقوانين اللازمة للحفاظ على الأمن والاستقرار في المجتمع، وتنظيم حياة الأفراد المشتركة. والحكومة بحاجة إلى شرعية أو قبول من نوع ما (حتى لو كان سكوتا، فالسكوت عنها علامة من علامات الرضا)؛ لكي تتمكن من القيام بدورها لحفظ الأمن ورعاية المصالح المشتركة؛ ولكي يستطيع أفراد المجتمع من تسيير شئون حياتهم (الجمري، 2007).

الدراسات السابقة:

1. في دراسة أجرتها الرزي (2012) بعنوان "الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة" قامت الباحثة بالتعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة إلكترونية قوية تحتاج إلى توفر متطلباتها ومقوماتها؛ لكي يكتب لها النجاح، وكانت من أهم التوصيات: العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسئولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار؛ لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.
2. دراسة بن عيشاوي (2010) بعنوان: (أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية مؤسسات الأعمال): حاولت الدراسة إبراز أهمية الاستثمار في بناء الحكومة الإلكترونية من خلال ربط المواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات بيسر، واقتصاد كبير في الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول تلك العوائد أكثر في مجال الأعمال، وكانت الدراسة عبارة عن تشخيص لحالة الجزائر في تطبيق ذلك النظام، ثم إبراز أهم المعيقات التي تحول دون تحقيقه، ولقد اعتمد المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية الدراسة، و كانت أهم الاستنتاجات: أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تجاوز ثلاث سنوات على إطلاقه وأنه يحمل جملة من العقبات التي تحول دون تحقيقه منها: (عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الإنترنت والجانب التشريعي المختص في ذلك المجال، وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات)، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: (ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، والذي يتطلب انتشار الإنترنت وتوفير التشريعات الراعية لتلك التكنولوجيا، وتنمية وتأهيل كوادر العنصر البشري).

3. كما قدمت الرفاعي (2009) في دراستها التي بعنوان:(الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها): تأطيراً فكرياً وعلمياً استراتيجياً لإرساء أسس الحكومة الإلكترونية في العراق مع تقديم الاقتراحات الخاصة بالسياسات والاستراتيجيات التي تضع أمام القطاع الحكومي والمسئولين لإقامة الحكومة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى: أن هناك قصور يعتري الإطار النظري التقليدي للحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية قياس إسهام المؤسسات في المجتمع، إذ أن ذلك الإطار يعد العامل الوحيد للحكم على فاعلية المؤسسة دون النظر إلى مدى تأثير الأنشطة المؤثرة التي يمارسها العاملون على المؤسسة، الأمر الذي جعل ذلك مدعاة للتفكير إلى الحاجة إلى بناء نظري يحمل في طياته أساليب تراعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها على أنشطة المؤسسة، إذ أن مؤشرات الأداء أضحت ذات أهمية بالنسبة لجمهور المهتمين بالمؤسسة، ومنهم المستثمرون المرتقبون الذين يتخذون منها وسائل مساعدة لهم في اتخاذ قراراتهم، وكانت من أهم توصيات الدراسة: تطوير البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات وتدفقها، مع ترشيد السياسة العامة والقانون وذلك بتحديث القوانين والتشريعات؛ لإضافة الشرعية والقبول للمعاملات الإلكترونية، والعمل على تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين، وتحقيق العدل والمساواة للوصول إلى خدماتها، والمحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية، وثم ختمت الرفاعي بالتأكيد على الحكومة الإلكترونية وهي أساس الإصلاح الاقتصادي والسياسي الناجح وإن الدول التي أقامت أسس الحكومة الإلكترونية حققت نتائج تنموية ممتازة.

4. كذلك في دراسة أبو زيد وحجازي (2008) التي بعنوان: (أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة)، والتي هدفت إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما أنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية وبخاصة فيما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل، كما بينت الدارسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات وهي: مواصلة تعزيز توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في الأردن؛ مما يسهم في تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأبعادها، مع العمل على تحقيق التكامل بين دوائر المؤسسات الحكومية ليتسنى نشر المعارف بين دوائرها المختلفة، والتوسع في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام.

5. في دراسة أبو زيد (2006) بعنوان: (متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن): التي هدفت إلى التعرف على أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وإمكانية التطبيق في أبعادها المستقبلية، وقد استخدم المنهج التحليلي لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، بالإضافة إلى مقارنة فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات المبحوثة مع حكومة دبي الإلكترونية، وحكومة مصر الإلكترونية في ضوء معايير قابلية استخدام المواقع الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى: وجود أثر لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتوافر متطلبات النجاح في جودة الخدمة المقدمة كأحد أبعاد تطبيق الحكومة الإلكترونية المستقبلية.

6. دراسة الريوي (2006) بعنوان: (تحديث الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية): هدفت دراسة إلى تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع بيان أهميتها في إنجاح عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث ركزت الدراسة على تحليل الواقع المعلوماتي الراهن للجمهورية اليمنية، ومعرفة مدى

ملاءمته وجهوزيته لتطبيقات الحكومة الإلكترونية مسلطاً الضوء على مكامن القصور، ونقاط الضعف في الواقع بقصد تجاوزها، كما تناولت الدراسة واقع سير مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية، والذي يطلق عليه البرنامج الوطني لتقنية المعلومات، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد خلص إلى تكوين وتقديم رؤية علمية تتعلق بمشروع الحكومة الإلكترونية مستقبلاً في الجمهورية اليمنية، وخرجت الدراسة بتوصيات: بالعمل على إكساب عملية التنمية الشاملة طابعاً علمياً عصرياً يستوعب مضمون التوجهات العالمية ويضمن الاستفادة القصوى من المميزات التي تؤمنها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

نتوصل من الدراسات السابقة إلى مجموعة النتائج التالية:

1. الحكومة الإلكترونية هي أساس الإصلاح الاقتصادي والسياسي مما يساعد على تحقيق نتائج تنموية ممتازة.
2. لبناء حكومة إلكترونية قوية تحتاج الحكومات إلى توفر متطلباتها ومقوماتها؛ لكي يكتب لها النجاح.
3. دور مؤسسات الاتصالات في توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، عن طريق توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار.
4. لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد من توفر عدد من المتطلبات منها: استكمال البنية التحتية للاتصالات، العمل على انتشار الإنترنت، والجانب التشريعي المختص في ذلك المجال، وخفض تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات، وتنمية وتأهيل كوادر العنصر البشري.
5. تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
6. إكساب عملية التنمية الشاملة طابعاً علمياً عصرياً يستوعب مضمون التوجهات العالمية ويضمن الاستفادة القصوى من المميزات التي تؤمنها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة، أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية الحديثة.

الإطار النظري للدارسة:

الحكومة الإلكترونية

في الحكومة الإلكترونية تستخدم التكنولوجيا الحديثة كأداة للتنمية الاقتصادية والتنمية الإدارية، أو الإصلاح الإداري المستهدف المرتكز حول خدمة المواطن. فالحكومة الإلكترونية تمثل التحول الذي يساعد المواطنين والأعمال لكي تجد فرصا جديدة في اقتصاد المعرفة الدولي، فهي تمثل إصلاح كيفية عمل الحكومة، إدارة المعلومات، إدارة الوظائف الداخلية بالمنظمة، خدمة المواطنين ورجال الأعمال (O'Reilly, 2002).

الفرق بين الإدارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية:

نظرًا إلى انقسام الآراء انقسامًا كبيرًا حول تعريف الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين والمهتمين يرى أنها إدارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، ولدى هؤلاء أيضًا أسبابهم، وَثمة فريْق ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما.

واللافت في هذا الخلاف الذي اشتهر بين مفكري الإدارة والمهتمين بها: اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة؛ فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفهوم الحكومة الإلكترونية، وكأنه يتحدث عن شيء مختلف تمامًا، ومتناقض إلى أقصى درجة.

هناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعًا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة التجارة الالكترونية E- commerce، والأعمال الإلكترونية E- Business، والحكومة الالكترونية، (E- Government)

ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية.

ويذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة نفسها إلى أبعد من ذلك، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين إدارة وحكومة وإنما يرى هؤلاء أنه يفضل التزام تعبير الإدارة الإلكترونية، والابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيًا، ويحتج هؤلاء على صواب رأيهم بأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، على الرغم من أن الحكومة ليست كيانًا سياسيًا صرفًا، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي، فيرى أصحاب هذا الرأي أن تلك التسمية لا تصيب المسمى الحكومة الإلكترونية كاملًا، بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية، ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح؛ لذا يرى أصحاب هذا الرأي أن من الأسلم والأدق والأكثر إصابة للمفهوم استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية وتجنب مصطلح الحكومة الإلكترونية (عبد الصاحب، 2012).

ما نوع الحكومة الإلكترونية التي يطالب بإقامتها؟

لا يوجد نموذج واحد للحكومة الإلكترونية؛ لأن لكل مجتمع حاجاته وأولياته المختلفة، كما لا يوجد معيار دولي للاستعداد لها. واستعداد كل مجتمع وحكومة سوف يعتمد علي أي الأهداف والقطاعات المعينة التي تختار كأولويات لها، بالإضافة إلى الموارد المتاحة في توقيت معين التي قد تعتمد على الموازنات العامة والمانحين، ..الخ. وكل ذلك يعتمد علي حاجات المجتمع الأكثر أهمية التي قد تتضمن البنية الأساسية، الإطار التشريعي، ورأس المال البشري المحتاج إليه للحكومة الإلكترونية..الخ. ولا يمثل الاستعداد الإلكتروني قضية حكومية فقط، بل يتمثل أيضا في إعداد المجتمع لتقبل رؤية هذه الحكومة الإلكترونية (Pare,2002).

نموذج الحكومة الإلكترونية

يعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومنشآته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة. لذا يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني علي المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلي الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة. (Graafland, Irma and Ettedgui, 2002).

وبذلك يرتبط هذا النموذج بالتالي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة.
- إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة.
- إعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلي مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

وقد حدد (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيو 2003) ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

1. تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار.
2. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
3. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
4. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
5. بناء ثقة المستخدم.
6. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سوآء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية، أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

مما يستوجب تواجد أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها كما ذكر (O'Reilly, 2002):

- تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين،
- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح والمنظمات،
- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، مساندة ودعم القطاعات الاقتصادية،
- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة.

مزايا الحكومة الإلكترونية:

مما تقدم يمكن تحديد مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية في التالي:

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والأجهزة والمصالح الحكومية من جهة أخرى.
- توفير المعلومات للمواطنين داخل الوطن وخارجه.
- تسويق المنتجات والخدمات عالميا.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة (الهادي، 2006).

المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية:

توجد خمس مهارات ضرورية لازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية وتمكينها من تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية. وتمثل هذه المهارات متطلبات مسبقة يجب أن يتسم بها كل العاملين، كما أنها أيضا مهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق.

ومن هذه المهارات ما يلي (Leitner, 2003):

(1) المهارات التحليلية:

تمثل مجموعة من المهارات مثل مهارات التفسير والتحليل وهي مهارات أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية. ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة أيضا.

(2) مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:

تبين هذه المجموعة من المهارات مدى وأسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة، وتحتاج هذه المجموعة من المهارات التالي:

- التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات. ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتقاء المحتاج إليه منها.
- التمكن من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم وعرض المعلومات بشكل منظم. ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة.
- القيام بأنشطة البحث عن المعلومات، والتصنيف، والفهرسة، والحفاظ علي سلامة البيانات والمعلومات.
- تصميم وبناء قواعد ومستودعات البيانات وتحديد البيانات المتضمنة وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها.
- تطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.

(3) المهارات الفنية:

ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال التالي:

- تصميم وتنفيذ نظم معلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة.
- تطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين، بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم.
- تحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلي شكل آخر في إطار نظام معلومات متكامل وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة.
- تصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة.
- تكوين قواعد ومستودعات بيانات قادرة علي توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام.

(4) مهارات الاتصال والتقديم:

توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

(5) مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية:

وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلي التعرف علي التالي:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة علي بنية العمل،
- مدي تأثيرها علي الخدمات المقدمة للمواطنين،
- التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية،
- طرق بناء هيكل المشروع،
- طرق مراقبة جودة المشروع،

- طرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

الاستراتيجيات المشكلة للحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد سبع استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي (الهادي، 2006):

(1) سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلي مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية، الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة علي الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكيد علي تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

(2) سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:

استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

(3) الوصول للمواطنين:

استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلي إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع المختلفة.

(4) التحول في الخدمات:

تتمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، حيث إن رؤى الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤى متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب.

(5) الدعم والمساندة المطلوبة:

استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

مناقشة أسئلة الدراسة:

1. ماهي المفاهيم الأساسية في الإدارة الإلكترونية؟

أ- **نظم المعلومات الإدارية:** ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة او وظائف محددة وهي غالبا الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل: الاتصالات الإدارية (صادر- وارد)، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شئون الموظفين... وغيرها. وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم المتكاملة، ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظاما شاملا لجميع وظائف الدائرة.

في الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظما متكاملة تلبي احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بها قدر الإمكان. في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية قدر الإمكان حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الإنترنت. وتجدر الإشارة هنا إلى أن تلك النظم سوآء النظم الجاهزة، أو المطورة محليا يجب أن تكون سهلة الاستخدام ويكون انسياب العمل (workflow) سلسا ومنطقيا (أيوب، 2004).

ب- **إدارة الملفات:** بدلاً من حفظها، والتي تعني كيفية الاستفادة منها بما يعود بالإضافة على التراكم المعرفي مع الاحتفاظ بنمط معين من الملفات، بحيث يمكن تغيير محتواه من آن لآخر طبقاً للتغييرات بدلاً من كتابته مره أخرى (عبود، 2004).

ج- **إدارة الأزمات:** القدرة على إدارة أي حدث طارئ غير متوقع، بأسلوب إداري فعال يؤدي إلى التقليل من آثاره ونتائجه السلبية، والأزمات في الإدارة الإلكترونية هي موقف يحول دون تحقيق الأهداف المطلوبة ويتطلب إجراءات فورية، ويحتم العمل كفريق يشترك في تذليل الأزمة باستخدام أساليب أداء عالية، وهي تستند على أسس عديدة منها: العلاقات الوظيفية الإيجابية والقدرة على التحكم في النتائج المتوقعة والتركيز على الأزمة ومسبباتها وما هو متاح عمله وفق الإمكانات والصلاحيات المتوفرة (Julie, 2002). وقد تحدث الأزمة في الإدارة الإلكترونية نتيجة سوء الاتصال ما بين الأنظمة الداخلية والمتغيرات البيئية المحيطة مما يسبب عدم التوافق بينهم، كما تحدث نتيجة عدم قدرة الإدارة عن مواكبة التغيرات والاتجاهات الحديثة (أحمد، 2002). إن القدرة على إدارة الأزمات يتطلب من الإدارة الإلكترونية توفر المعلومات الحديثة الدقيقة التي تمكن من معرفة كافة الامكانات المتوفرة لمواجهة الأزمة، وأمثلة عن أزمات لدى بعض دول الخليج مثل: عدم تلبية التخصصات المختلفة لاحتياجات المجتمع (عبد الغني، 1996).

د- **الهندرة في الادارة الإلكترونية:** إن الهندرة تعني إعادة التفكير في أسس الإدارة وعملياتها من القاعدة، أي البدء من الصفر في تنظيم الإدارة فيتم إعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية، بهدف تحقيق تطوير جذري في الأداء التنظيمي بالإدارة الحكومية. وهي وسيلة إدارية منهجية تهدف إلى تصميم البناء التنظيمي من جذوره بالاعتماد على إعادة هيكلة العمليات الإدارية لتحقيق تطوير في أداء التنظيم الإداري يكفل تخفيض التكلفة وجودة الأداء وسرعته. وذلك يتطلب دقة تصميم العمليات الإدارية المستحدثة، ثم اتخاذ قرار جرئي بالبدء بتنفيذها وإحلالها تدريجياً مكان ما يطبق. يمكن تطبيق الهندرة في مجال الإدارة الإلكترونية مثل: التدريب وتصميم البرامج التدريبية، إعادة تنظيم قنوات الاتصال بالاعتماد على برامج الحاسب الآلي خاصة في مجال الوارد والصادر، وربط الإدارات الوسطى بالإدارة المركزية باستخدام أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المناسبة مما يسهل نقل المعلومات، استخدام البريد الإلكتروني في نقل المعلومات(Joseph, 2000).

هـ- **الجودة في الإدارة الإلكترونية:** العملية الإدارية التي تمكن كل فرد في الإدارة من المشاركة في العملية الإدارية، ويكون مسئولا عن جودة الأداء الذي يقوم به، أو يشرف عليه. وتتطلب الجودة الإلكترونية أمور عديدة منها: اللامركزية المقيدة بلوائح وأنظمة مرنة، والتفويض، والمشاركة في القرارات الإدارية، الثقة المتبادلة، فريق عمل متعاون، وأن يكون هناك معايير للجودة في المجال الإداري تتفق مع الأهداف المرجو تحقيقها في الإدارة، وذلك بما يتفق والاتجاهات التقنية الحديثة. إن تطبيق إدارة الجودة يتطلب إعادة تنظيم الإدارة الحكومية وذلك عن طريق إيجاد نظرة قيادية مشتركة نحو تحديث البرامج التدريبية المقدمة لمن يعمل في الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين جودة أداء خريجي تلك البرامج، وبناء روح الفريق بين القادة في الإدارة الإلكترونية القائمة على العمل المتعاون، واستخدام البيانات الكمية والكيفية لتحقيق الجودة الشاملة في الإدارة، والبعد عن التنظيم الهرمي للإدارة الإلكترونية؛ لأنه لا يحقق الجودة المطلوبة، واستخدام قنوات الاتصال الحديثة ذات التنظيم الشبكي، والتي تمكن من تبادل المعلومات بدقة وكفاءة عالية مما يمكن من تحقيق الجودة الإدارية في المجال الإداري. كما لابد أن تكون عملية تحسين الأداء للوصول للجودة الشاملة مستمرة عن طريق الاعتماد على عناصر رئيسية وهي: القيادة القادرة على خلق بيئة عمل مناسبة تعتمد على فرق العمل المتعاونة، وإدارة البيانات والمعلومات في الإدارة الإلكترونية باستخدام التقنيات المتطورة، وتوفر كوادر بشرية ذات تأهيل مناسب قادرة على التعامل مع اتجاهات الإدارة الإلكترونية الحديثة بكفاءة (أبو شيخة، 2010).

2. ما هو التصور المقترح الذي يمكن حكومات الدول العربية من مسايرة مفاهيم نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة لتتمكن من تطبيقها في إداراتها؟

التصور المقترح

منطلقات التصور المقترح:

تتمثل منطلقات التصور فيما يلي:

1.التكنولوجيا بتطبيقاتها باتت عنصرًا أساسيًا في المجالات الإدارية، لذلك لا يمكن الاستغناء عنها.

2.مواكبة التطور الحادث في الإدارة الآخذة بتطبيقات التكنولوجيا، بات أمرا واجبا وملحا.

3.لا يمكن تحقيق مؤشرات الجودة في الجانب الإداري إلا بإدخال التكنولوجيا عنصرا أساسيا من عناصر الأداء.

4.من حق المواطنين الحصول على خدمات سريعة، ودقيقة تتناسب مع احتياجاتهم وإمكاناتهم.

5.من واجب الموظف الإداري أن يقدم خدمة راقية تنسجم مع متطلبات المجتمع والمواطنين.

6.من واجب الحكومات أن توفر خدمات إدارية إلكترونية تنسجم مع احتياجات المواطنين المتسارعة وتوقعاتهم.

7.تطبيق التصور المقترح يتناغم مع الحاجة الإنسانية المنشود تحقيقها لدى جميع عناصر العمل الإداري(البشرية)، من موظفين على كافة مستوياتهم الوظيفية، ومواطنين.

أهداف التصور المقترح:

يهدف التصور المقترح إلى تحقيق ما يأتي:

1. التأكيد على اقتراح مسارات عملية لتطبيق الإدارة الإلكترونية نهوضا بالعملية الإدارية بغية تحقيق أهدافها.
2. تطوير أداء الموظفين في القطاعات الحكومية.
3. التأكيد على اقتراح منظومة من الأداءات والإجراءات للنهوض بالعملية الإدارية، والتقليل من الهدر فيها.

يلزم توافر ما يلي من مكونات لنجاح تنفيذ التصور:

بنية تحتية ملائمة للنشاطات التكنولوجية، بما يتبعها من شبكات وبرامج وحواسيب، وكادر بشري مؤهل.

على أن تلك المكونات لا يمكن أن تكون فاعلة إلا إذا كانت مقترنة بآليات تنفيذ، يمكن عرضها فيما يأتي:

أولا: على مستوى المشرفين:

1. اختيار مشرفين ممن لديهم القدرة والكفاءة في استخدام الحاسوب والشبكة العنكبوتية، وامتلاكهم لمهاراتها التطبيقية.
2. متابعة أدائهم وتطويره من خلال مواكبة التطور التكنولوجي، ومن خلال إعطائهم دورات تدريبية في مجال التكنولوجيا الإدارية.

ثانيا: على مستوى الموظفين:

1. الاهتمام بالجانب العملي في إعداد الموظفين الإداريين، وذلك من خلال توظيف المهارات العملية وتفعيل المختبرات والورش التي تقدم خدمات إلكترونية ليساعدهم في استيعاب متطلبات الحكومة الإلكترونية.
2. ومحاولة ترشيد الخطط المتعلقة بالإدارة الإلكترونية الحديثة، لتقديم بنية معرفية وظيفية تخدم توجهات الحكومة نحو الإدارة الإلكترونية الحديثة.

ثالثا: على مستوى الوزارة والحكومات:

1. تفعيل مستوى من الشراكة بين الهيئات الإدارية في مختلف الوزارات والوكالات والهيئات الإشرافية فيها.

2. إيجاد محاور التقاء في أداء كلا الطرفين بما يدعم توجهات الإدارة الإلكترونية الحديثة، كأن يتم تصميم بوابة إلكترونية للإشراف الإلكتروني تتسع في مجالها لمشاركة جميع الأطراف.
3. تنوع مجالات ومهارات العمل الإداري وأدواته ووسائله، مما يشكل بالضرورة نقاط التقاء توحد الرؤية وتحدد المسارات، مما يسهم في تفعيل التكنولوجيا على جميع المستويات الإدارية في الحكومات والوزارات.

رابعا: على مستوى الإدارة الفرعية:

1. ربط مجال البوابة الإلكترونية المقترحة بأفرع المؤسسات الحكومية في مختلف المدن والمناطق لخدمة المواطنين حتى في أصغر المدن النائية.
2. إتاحة الفرصة للمواطنين من دخول البوابة والاستفادة من الأطر النظرية التي يتم تزويد البوابة بها من قبل الهيئات الإشرافية المسئولة.
3. التزود بالمعلومات، والاطلاع على المستجدات، والتواصل مع المسؤولين إلكترونيا.
4. استخدام نماذج التقييم المحوسبة، وذلك فيما يخص الموظفين، أو البوابة والخدمات المقدمة، لتوثيق التطورات والتحسينات التي تحتاجها البوابة الإلكترونية.

معوقات تطبيق التصور المقترح:

1. ضعف البنية التحتية للدول العربية.
2. ضعف مستوى الموظفين في المجال التكنولوجي، وكذلك المشرفين.
3. انخفاض مستوى التعاون مع الجهات المعنية.

ويمكن التغلب على تلك المعوقات من خلال تبني فلسفة تجديدية تأخذ في الاعتبار آليات تنفيذ التصور المقترح آنفة الذكر.

توصيات الدراسة ومقترحاتها:

التوصيات:

بعد استعراض نتائج الدراسة، يمكن التقدم بمجموعة من التوصيات، وهي كالآتي:

1. التعرف على معوقات تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية والعمل على معالجتها مثل:

أ- الخوف من التغيير لدى المواطنين والموظفين، لذا لا بد من توضيح أهداف الإدارة الإلكترونية للمواطنين والموظفين لتشجيعهم على استخدامها كتوضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.

ب- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق لذا لابد من توفير الكادر البشري الاستثماري المدرب على استخدام التقنيات الحديثة قبل البدء في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يكون كادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة بصورة منسقة بدون تداخل للمسؤوليات فيما بينهم.

2. التغلب على المشاكل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في العالم العربي، حيث إن كثيرا من الحكومات العربية لم تغير من إجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب بسبب:

أ- عدم التفرقة بين ما يعنيه موقع جميل الشكل على الويب، وبين خدمات متكاملة تنهي إجراءات بيروقراطية معقدة.

ب- أيضاً لا بد أن تعمل الجهات المالية والإدارية بصورة غير منفصلة، فالعلاقة بينها وطيدة لا يمكن فصلها. كما أن الاهتمام بالمواطنين والقطاع الخاص يجب أن تكون نقطة الارتكاز في المواقع الحكومية.

ت- بالإضافة الى إعطاء الدعم المطلوب والإعانة الكاملة للبرامج الإدارية الإلكترونية لتأكد من استمراريتها. كما يجب أن تدرك مدى أهمية الحماية وأمن المعلومات والمتطلبات التقنية لأداء البرامج والنظم والمواقع الحكومية على الإنترنت حتى لا تبدو هزيلة سهلة الاختراق.

ث- أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

ج- تأمين البينة التحتية الشبكية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات على أن تكون قوية وسريعة وآمنه.

ح- تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

3. توفير الأنظمة اللازمة للإدارة الإلكترونية مثل: أنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة الشراء الإلكترونية، أنظمة الخدمة المتكاملة، ونظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم، والنظم الخبيرة والذكية.
4. يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعمالية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف 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 خطّة طوارئ في حال تعثّر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب، أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل:

أ- التجسس الإلكتروني، فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة عند الانتقال للحكومة، أو الإدارة الإلكترونية لذا لا بد من تكثيف برامج الحماية قبل وخلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحكومات.

ب- شلل الإدارة، والذي يحدث نتيجة للتطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" فيتم الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال مما يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، لذا لابد عند تخلّينا عن النمط التقليدي للإدارة أن ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل بصورة تدريجية حتى لا يحدث أي شلل للإدارة مما يؤدي إلى الاعتقاد بأن سبب ذلك هو استخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية، فيتم العودة للأسلوب التقليدي للإدارة.

الخاتمة:

إن مستقبل الإدارة الإلكترونية في الدول العربية بحاجة إلى جهود تعاونية تعمل على تطوير الواقع الإداري عن طريق: أولاً: بناء فرق عمل متعاونة تقوم بتحديث إجراءات العمل داخل الإدارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وربطها بالبيئة الخارجية عن طريق شبكة اتصالات إلكترونية والاستعانة بالبرامج المعلوماتية الآمنة التي تعتمد على تبادل المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات الآلية، وذلك يتطلب تصميم خطوات إجرائية لقياس جودة أداء الإدارة وإعادة النظر إلى الهيكل التنظيمي وتحديثه بتحويله إلى شبكة ديناميكية، ثم الاطلاع على تجارب الدول الأخرى في مجال الإدارة الإلكترونية، مثل: تجربة دبي والاستفادة منها في البيئة المحلية، وتطبيق الآليات –السابقة– التي تمكن الإدارة الإلكترونية في الدول العربية من مسايرة الاتجاهات الإدارية الحديثة والمعاصرة.

وهكذا فالإدارة الإلكترونية الحديثة في الدول العربية بحاجة أن تضع الجودة نقطة ارتكاز في صياغة استراتيجياتها عن طريق توليد مستويات عالية من التعاون والتماسك؛ لأن ذلك سيحدث التزاماً تنظيمياً وتطبيقياً خلاقاً من قبل العاملين، فالفرد مسئول عن تغيير أدائه نحو الأفضل فلا أحد يتمكن من فعل ذلك له؛ أي يجب أن تكون الإرادة الفردية راغبة بصدق لإحداث

التغيير، مما يحتم أن تتسم استراتيجية الجودة بالإنسانية، وبذلك تكون الجودة منهج للعمل وتكون مسئولية جماعية فهي أداة التطوير والتحسين التنظيمي.

فكثير من الإدارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل، وضخ معطياتها في مفاصل الجسد الإداري، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه تلك الإدارات، و الذي يعود بالفائدة على مجتمعاتهم عن طريق ربط الدوائر الحكومية بشبكة سريعة من الاتصالات التي تساعد على ربط المعاملات مع بعضها البعض مما يسرع في إنجازها، ولم يختلف أحد من علماء الإدارة ومفكريها حول ذلك الإجراء، واندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية نظرًا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع واعتماد التقنية رابطًا بين تلك الإدارات.

ويمكن لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية أن يوفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وإدارتها وكأنها وحدة مركزية، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات اللازمة لذلك بشكل مستمر وقت الحاجة إليها، وتقليل أوجه الصرف الناجمة عن متابعة عمليات الإدارة المختلفة، بالإضافة إلى توظيف تقنية المعلومات من أجل بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا. وفيما يلي أهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة:

1- ضرورة توفير خدمة الإنترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز الحكومية؛ ليسهل عمل الإدارة الإلكترونية، والتواصل فيما بينها.
2- التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم.
3- عقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة المخاوف لدى بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية.
4- تهيئة متطلبات نظم الإدارة الإلكترونية قبل تطبيقها في مجال الإدارة، وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الإلكترونية تدريجياً وتحفيز الموارد البشرية من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير.

المراجع:

المراجع العربية:

1. أبو زيد، محمد خير سليم، (2006 م)- متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن. رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا
2. أبو زيد، محمد خير سليم، وحجازي، هيثم علي، (2008 م)- أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول بعنوان: إدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص والمنعقد في عمان – المملكة الأردنية الهاشمية، ابريل 2008 م، الإدارة الاستراتيجية ودعم القدرات التنافسية للمؤسسات العربية العامة والخاصة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
3. أبو شيخة، نادر (2010): إدارة الموارد البشرية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ص 375
4. أحمد، ابراهيم (2002): إدارة الأزمات التعليمية في المدارس، القاهرة، دار الفكر، ص 55
5. الجمري، منصور (2007): صحيفة الوسط البحرينية – العدد 1882.
6. الحمادي، بسام (2002): مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الرياض، معهد الإدارة العامة، 29 يناير، ص 1-6.

7. الرزي، ديالا (2012): الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص 189 – ص 227.
8. الرفاعي، سحر قدوري، (2009 م)– الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، ص: 306
9. الريوي، يحيى محمد، (2006 م)– تحديث الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية، (تجربة الجمهورية اليمنية). ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة، المقام في الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
10. الصريدي، سعيد (2004): إدارة الجودة الشاملة في الشركة باستخدام التقنية الحديثة، أكاديمية الشرطة، كلية الدراسات العليا، رسالة غير منشورة، ص 39.
11. الوليد، بشار (2009): نظام المعلومات الإدارية. دار الراية: عمان، الأردن.
12. القحطاني، سالم (2014). الإدارة في المملكة. بين الحداثة والتقليدية. مجلة التنمية الإدارية، (1)، 10 ص 8.
13. الهادي محمد (2004): "توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية" مقدم في المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية " شفافية وأمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية"، شرم الشيخ.
14. أوما، سيكاران(1998م): طرق البحث في الإدارة، ترجمة إسماعيل بسيوني وعبد الله العزاز، الرياض، جامعة الملك سعود، ص 144
15. أيوب، نادية (2004): الإدارة الإلكترونية/ نادية أيوب، الملتقى الإداري الثاني. الرياض: الجمعية العربية السعودية للإدارة.
16. بن عيشاوي، أحمد (2010): أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال. جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10.
17. تيشوري، عبدالرحمن (2013). المشكلات والتحديات التي يواجهها قطاع الإدارة العامة. مجلة الموارد البشرية، (20)، 3. ص –ص 3–25.
18. جامعة الدول العربية. (2003): إعلان القاهرة: الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي، خطة العمل المشترك. (القاهرة: جامعة الدول العربية ووزارة الاتصالات والمعلومات).
19. عبد الغني، محمد هلال، (1996م): "مهارات إدارة الأزمات، ط2، القاهرة، المؤلف، ص62
20. عكاشة، هشام عبد المنعم (2004): الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة. القاهرة: دار النهضة.
21. عبد الصاحب، مهدي(2012): الحكومة الإلكترونية: تعبير جوهري في تنفيذ ثقافة الخدمات. الخرطوم: السودان.
22. عبود، نجم (2004): الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات/ نجم عبود.– الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية:

- Graafland, E, Irma, L and Ettedgui, E (2000). Benchmarking e-government in Europe and the US. (Los Angeles, CA: Statistical Indicators Benchmarking the Information Society – SIBIS, 2000). [SIBIS IST-2000-26276].
- Leitner, C (2003): “e-Government in Europe: The state of Affairs”, Presented at the e-Government 2003 Conference, Como, Italy.

- O'Reilly, J (2002): "E-government success: The people, projects and benefits", First International Conference on European Experience in E-Government Development.
- Pare, R (2002). "E-democracy and E-government: How will these affect libraries", 68th IFLA Council and General Conference.
- Joseph, C (2000): Requirements engineering and management: the key to designing quality , ,complex systems, The TQM Magazine volume12,num.6 ,USA,p401
- Julie, S (2002): The4-Dimensional Manager, USA, Berrett-Koehler Publishers Inc